

تطبيق الإدارة الإلكترونية

المفهوم - المزايا - المعوقات

الدكتور

محمد بن هلال بن فزاع الكسار العنزي



دار الكتاب الجامعي
للنشر والتوزيع

تطبيق الإدارة الإلكترونية
مفهوم - مزايا - معوقات

تطبيق الإدارة الإلكترونية

مفهوم - مزايا - معوقات

الدكتور

محمد بن هلال بن فزاع الكسار العنزي

الطبعة الأولى

١٤٣٧هـ - ٢٠١٦م



دار الكتاب الجامعي
للنشر والتوزيع

ح دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع، ١٤٣٧ هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

العنزي، محمد هلال فزاع

الإدارة الإلكترونية المفهوم والمزايا والمعوقات . / محمد هلال

فزاع العنزي . - الرياض، ١٤٣٧ هـ

ص. : ١٠٠ سم

ردمك: ٩٧٨-٦٠٣-٩٠٧٧١-٥-٢

١- الإدارة الإلكترونية أ. العنوان

١٤٣٧/٢٣٣٥

ديوي ٨٤، ٦٥١

رقم الإيداع: ١٤٣٧/٢٣٣٥

ردمك: ٩٧٨-٦٠٣-٩٠٧٧١-٥-٢

ISBN 978-603-90771-5-2



جميع حقوق الطبع محفوظة

لا يجوز نسخ أو استعمال أي جزء من هذا الكتاب في أي شكل من الأشكال أو بأي وسيلة من الوسائل - سواء التصويرية أم الإليكترونية أم الميكانيكية بما في ذلك النسخ الفوتوغرافي أو التسجيل على أشرطة أو سواها وحفظ المعلومات واسترجاعها - دون إذن خطي من الناشر

المملكة العربية السعودية- الرياض- حي المروج- طريق الامام سعود تقاطع طريق الملك عبد

العزير بجوار بنك الراجحي - رمز بريدي 11312 ص. ب. 245081

هاتف : 0118101533 جوال : 0543044662

dar.elkitab.algamee@gmail.com

www.ubzone.com

مصر - الجيزة - 6 أكتوبر - الحي الثالث - عمارات البنك المركزي - ش 17

هاتف : 0238376764 جوال : 00201011270909

info@ascpublishing.com

سَيِّدُ الْوَعْدِ الْوَعْدُ الْوَعْدُ

فهرس الموضوعات

صفحة	الموضوع
7	فهرس الموضوعات
9	ملخص الدراسة
11	الفصل الأول: مدخل الدراسة
14	المقدمة
16	مشكلة الدراسة
19	تساؤلات الدراسة
20	أهداف الدراسة
21	أهمية الدراسة
23	حدود الدراسة
24	مصطلحات الدراسة
27	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
30	أولاً: الإطار النظري
81	ثانياً: الدراسات السابقة
104	ثالثاً: تعقيب على الدراسات السابقة
107	الفصل الثالث: منهجية البحث
110	مقدمة
110	منهج الدراسة
111	مجتمع الدراسة
112	أداة جمع بيانات الدراسة
113	أولاً: بناء أداة جمع بيانات الدراسة
115	ثانياً: صدق أداة جمع بيانات الدراسة
121	ثالثاً: ثبات أداة جمع بيانات الدراسة
123	رابعاً: تطبيق أداة جمع بيانات الدراسة

صفحة	الموضوع
124	أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة
130	الفصل الرابع: عرض بيانات الدراسة وتحليلها
132	مقدمة
134	أولاً: النتائج المتعلقة بوصف أفراد الدراسة
146	ثانياً: النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة
200	الفصل الخامس : مناقشة أهم النتائج والتوصيات
202	مقدمة
203	مناقشة أهم نتائج الدراسة
222	توصيات الدراسة
227	توصيات للدراسات المستقبلية
228	المصادر والمراجع
230	المراجع العربية
241	المواقع الإلكترونية

المركز الرئيس في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض ما عدا التنفيذيين وهم (رئيس الشركة والنواب ومديرو العموم) ، ويبلغ عددهم (5733) موظفًا ، وبناءً على سهولي جمع بيانات هذه الدراسة نتيجة لتطبيق وتوزيع أداة الدراسة إلكترونيًا من خلال الشبكة الإلكترونية الداخلية (الإنترانت) لشركة الاتصالات السعودية ، فقد اتبع الباحث أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة ، وحصل على عدد (716) مفردة يمثل ما نسبته (12.48%) من مجتمع الدراسة المستهدف وهي المفردات التي تم تحليل بيانات الدراسة عليها ، وأسفرت إجابات أفراد الدراسة عن عددٍ من النتائج من أهمها أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية موافقون بشدة على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية يحقق مزايا إيجابية للشركة بمتوسط كلي (4.40) ، وأنهم موافقون على أنهم يدركوا مفهوم الإدارة الإلكترونية ، بمتوسط كلي (3.58) ، وأنهم غير متأكدين من أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يواجه معوقات بشركة الاتصالات السعودية ، بمتوسط كلي (2.96) ، وأنهم راضون عن تطبيقات الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية ، بمتوسط كلي (3.99) ، الأمر الذي أكد يحاج تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية ، ويؤدي إلى تحسين وتطوير العمل الإداري بالشركة واختصار الإجراءات وتوفير الوقت وتسهيل وتسريع تنفيذ الأعمال والاتصال وتقليل التكاليف التشغيلية ، مما يعود بالنفع على العملاء الحاليين والمستنفدين ، والموظفين ، والمساهمين ، وعلى ضوء نتائج الدراسة ، فقد قدم الباحث عددًا من التوصيات لكل ما هو من شأنه أن يساند ويعزز تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ، ومنها قيام الإدارة العليا بتأسيس إدارة متخصصة تتولى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة وتطوير وتعزيز فريق العمل واستقطاب الأفراد المؤهلين ، ويحوّل جميع أعمال ومهام الشركة إلكترونيًا ، وتعويض الموظفين الذين يستخدمون أنظمة الشركة الإلكترونية في العمل عن بعد خارج أوقات الدوام الرسمي ببدل (خارج دوام) واستحداث وظائف جديدة لذوي الاحتياجات الخاصة والعنصر النسائي ، وإيجاد خطة طوارئ للعمل في حال تعطل الأنظمة التقنية ، ويخصّص مجازن بيانات إلكترونية محمية للعاملين لحفظ نسخة إضافية من ملفات أعمالهم ، وإجراء المزيد من الدراسات عن الإدارة الإلكترونية ومحاربا وتطبيقاتها والمشكلات التي تعترض تطبيقها وسبل معالجتها ، ودراسة توضيح التكلفة والعائد من تطبيق الإدارة الإلكترونية ، ودراسة عن القيادة الإلكترونية .

الفصل الأول

مدخل الدراسة

- المقدمة.
- مشكلية الدراسة.
- تساؤلات الدراسة.
- أهداف الدراسة.
- أهمية الدراسة.
- حدود الدراسة.
- مصطلحات الدراسة.

الفصل الأول

مدخل الدراسة

المقدمة

يشهد العالم اليوم تحولاً كبيراً في مختلف النواحي الاجتماعية، والسياسية والاقتصادية، في ظل ثورة الاتصالات والمعلومات والتكنولوجيا وتطوراتها السريعة، حتى سُمِّيَ هذا العصر بعصر ثورة المعلومات والاتصالات وقد عزز ذلك ابتكار وسائط لتخزين المعلومات ذات قدرات مخزنية عالية، وانتشار استخدام شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت)، مما أدى إلى سرعة الانتقال من مجتمع الصناعة إلى مجتمع المعلومات، وإحداث قفزة نوعية هائلة في مجال تطوير العمل وزيادة كفاءته ودقته وزيادة إنتاجيته الأمر الذي أثر على النمو في الاقتصاد العالمي وعلى حياة الناس بصفة خاصة والمجتمعات المدنية والحكومية بصفة عامة وأدى للارتقاء إلى أعلى مستويات الحضارة الإنسانية العلمية والرفاهية الإنسانية.

لقد فرضت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضرورة تطوير جميع القطاعات في المجتمعات، وأصبح ما يمتلكه الدول في التكنولوجيا والمقدرة على اللحاق بركب الثورة المعلوماتية ومهم حقيقة حتميتها مرادفياً لنهضة وتقدم الدولة أو يحلمها، وأصبح إدخال تكنولوجيا المعلومات في كافة الأعمال هدف العديد من المنظمات التي تسعى للتقدم والرفق، حيث تنافست

العديد من المنظمات في ذلك وارتبط استخدام تكنولوجيا المعلومات في بعض منها.

وفي ظل التوجهات العالمية، فقد أولت حكومة المملكة العربية السعودية الاهتمام الكبير لاستفادة القطاعين العام والخاص من التقدم التكنولوجي في شتى المجالات، ومن بينها المجال الإداري وهذا ما تضمنته الخطة الوطنية الخمسية السابعة للتنمية الصادرة عن وزارة التخطيط عام (1420).

وصدرت العديد من القرارات لدعم توجه استغلال تكنولوجيا المعلومات في المجال الإداري بهدف تطوير منظمات القطاع العام والخاص، حيث صدر قرار مجلس الوزراء رقم (40) وياريخ 1427/2/27 الموافق 2006/3/27 القاضي بإقرار ضوابط تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية في الجهات الحكومية، والتي من أبرزها أن تقوم كل جهة حكومية بإيجاد ما يلي:

1. تصنيف المعلومات والبيانات الخاصة بها وفق مستويات ومواصفات محددة.

2. حفظ الوثائق الخاصة بها إلكترونياً.

3. توثيق الأعمال والإجراءات الإدارية الخاصة بها بشكل واضح ودقيق.

4. استخدام البريد الإلكتروني ووسائل الاتصال الإلكترونية في أعمالها لقياس مدى التحول الناجم عن تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية وفق مؤشرات توضع لهذا الغرض وذلك بشكل سنوي، بحيث يتم إدراج هذه المؤشرات ضمن التقرير السنوي للجهة.

كما صدرت موافقة خادم الحرمين الشريفين الملك عبدالله بن عبدالعزيز

آل سعود ملك المملكة العربية السعودية في جلسة مجلس الوزراء بتاريخ 1427/04/10 على محصيص (3) آلاف مليون ريال سعودي لتنفيذ مشاريع الجطة التنفيذية للتعاملات الإلكترونية الحكومية للخمس سنوات الأولى بدءاً من العام المالي (1426 - 1427) والتي تشمل مشاريع البنية التحتية، والتطبيقات الوطنية، والخدمات الإلكترونية الحكومية لتقديم ما لا يقل عن (150) خدمة إلكترونية حكومية، تضم أكثر من (1000) خدمة فرعية تقدمها (40) جهة حكومية.

ونظراً لإهمية دور قطاع المعلومات والاتصالات في التمهييد للتنمية الصحيحة وتفعيل دور الهيئات والجمعيات ذات العلاقة للدخول في عصر تقنية المعلومات والاتصالات والتفاعل الإيجابي معه فقد أولت حكومة المملكة العربية السعودية اهتمام كبير بهذا القطاع حيث أوكل لشركة الاتصالات السعودية تنفيذ التوجهات الحكومية من خلال تنفيذ البنية التحتية لشبكة الإنترنت في المملكة العربية السعودية، بالإضافة إلى تقديم العديد من خدمات الاتصالات والمعلومات، حيث تعتبر الشركة جهة شبه حكومية يملك الدولة منها (70 %) من أسهمها، وكانت قبل ذلك مملوكة بالكامل للحكومة السعودية ضمن أنشطة وزارة البرق والبريد والهاتف.

مشكلة الدراسة

نتيجة للتطورات العالمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ظهر مفهوم الإدارة الإلكترونية وهو منهج فكري إداري معاصر يعبر عن محاولات وتطورات أساسية في مفاهيم الإدارة المعاصرة وهياكلها وسلوكها وأساليبها، ويعني تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية وما تشمله من إجراءات طويلة ومعقدة باستخدام الورق إلى أعمال وخدمات إلكترونية، من خلال الاستفادة من القدرات الجوهرية للتكنولوجيا الحديثة باستخدام نظم معلومات الحاسوب وشبكاته.

يهدف تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية في المنظمات إلى تنفيذ الأعمال وتقديم الخدمات والمعلومات للمستخدمين (العملاء والعاملين) بشكل متكافئ، وعادل وواسع بأقل جهد ووقت وتكلفة، وبجودة عالية وبدقة متناهية في أي مكان وزمان، الأمر الذي يسهم في تطوير التنظيم الإداري و تحسين قدرات المنظمات، وتبسيط الإجراءات الإدارية، واجتياز مظاهر التأخير والبطء والتراخي في العمل، وتوفير معلومات سريعة ودقيقة ومباشرة مما يؤدي إلى سرعة اتخاذ القرارات.

كما يسهم تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية في الحد من مظاهر الفساد الإداري في أشكاله المختلفة، مثل الرشاوى والسرقات والرتوير والغش والمحابة والتقصير أو الإساءة المتعمدة للمنظمة أو الإدارة أو إساءة استغلال الصلاحيات (الكبيسي، 26؛ 2005)، بسبب زيادة الرقابة التي تتيحها النظم التقنية من إمكانيات التحليل والمراجعة الآلية للإنشطة، وإيجاد إنهاء المعاملات على الطريقة الآلية والتي تؤدي إلى تقليل التعامل المباشر بين مقدم

الخدمة والمستفيدين.

إن نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية يعتمد على مدى القدرة من الاستفادة من محارب الآخرين في هذا المجال من خلال التعرف على مفهومه ومزاياه وأهم تطبيقاته وأهم معوقات تطبيقه ويتطلب تطوير التنظيمات الإدارية داخليا وتوفر الإمكانيات التقنية والمادية والبشرية غير التقليدية، لأن عدم توفرها أمر غير ذي جدوى، نتيجة بطء الإداء وعدم الاستفادة من السرعة والدقة التي توفرها الإدارة الإلكترونية.

فغياب الأفراد المؤهلين على سبيل المثال كإصحاب الجبرات والمهارات المتميزة (خاصة في التعامل مع الحاسب الالى)، يحد من نجاح خطط الإدارة الإلكترونية لعدم القدرة على استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية، نتيجة عدم استيعابها، مما يترتب عليه تبديد الوقت والجهد وعدم تحقيق التقدم المطلوب.

لذا قام عدداً من الباحثين في المملكة العربية السعودية بإجراء عدد من الدراسات بهدف التعرف على مجالات أو متطلبات، أو معوقات أو إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في عدد من الجهات بمدينة الرياض ومنها إدارة السجون، والمديرية العامة للجوازات، والإدارة العامة للمرور، والمؤسسة العامة للموائ (القحطاني، 2006 ؛ الضاي، 2006 ؛ السبيعي، 2005 ؛ العمري، 2003).

كما سعت العديد من الجهات في المملكة العربية السعودية إلى إقامة وتنظم العديد من المؤتمرات للتعرف على كافة الجوانب النظرية المتعلقة في مجال الإدارة الإلكترونية، بسبب تفاوت تطبيقاتها بين المنظمات المختلفة، فبعض المنظمات قطعت شوطاً كبيراً في تطبيقها، والبعض الآخر ما يزال في بداية الطريق، وتم مؤخراً تنظم المؤتمر الوطني الأول للتعاملات الإلكترونية برعاية واهيام من خادم الحرمين الشريفين الملك عبدالله بن عبدالعزيز آل

سعود وذلك في يارنج 2007/1/14 بمدينة الرياض، ليم الاستفادة من بحارب الإخربن المحلية والدولية على مستوى القطاعين العام والخاص في هذا المجال (الغفيلي، 23: 1427).

وقد أعلنت شركة الاتصالات السعودية عن بدء تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها فعليا في عام (2005)، وهي بذلك تكون من أوائل الجهات القليلة التي بدأت بتطبيق هذا المفهوم، باعتباره هدفاً استراتيجياً مع تخصيص المبالغ المالية اللازمة لتنفيذه بشعار (عمل بلا ورق) بسبب طبيعة نشاط الشركة الذي يواجه تغيرات سريعة ومستمرة (الغامدي، 2005).

ومن واقع عمل الباحث في شركة الاتصالات السعودية فإنه يعتقد أن دراسة الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات ستفيد المختصين في القطاعين العام والخاص في المملكة من خلال مدهم بدراسة علمية وميدانية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية.

لذا ابحصرت مشكله الدراسة في ضرورة التعرف بشكل عملي وعملي على بحربة شركة الاتصالات السعودية في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تقديم إجابات كافية وواضحة عن مشكله الدراسة المتمثله في التساؤل الآتي، وهو ما مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية؟.

تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيس للدراسة يتمثل في التساؤل التالي (ما مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ؟) وتتفرع منه التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما مدى إدراك العاملين في شركة الاتصالات السعودية لمفهوم الإدارة الإلكترونية ؟.

2. ما المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ؟.

3. ما المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ؟.

4. ما مدى رضا العاملين عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ؟.

5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية، تعزى إلى اختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية (الجنسية، والعمر، وعدد سنوات الخدمة في الشركة، وعدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الآلي، وعدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل يوميا أثناء أوقات العمل الرسمية، وعدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعيا خارج أوقات العمل الرسمية، والقطاع الذي يعمل به، والمستوى الوظيفي، والمستوى التعليمي، وعدد الدورات التدريبية في مجال الحاسب الآلي) ؟.

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق هدف رئيس، وهو (التعرف على مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية)، وينبثق من هذا الهدف الرئيس الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على مدى إدراك العاملين في شركة الاتصالات السعودية لمفهوم الإدارة الإلكترونية.

2. التعرف على مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية.

3. التعرف على المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية.

4. التعرف على مدى رضا العاملين عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية.

5. كشف دلاليه الفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية (الجنسية، والعمر، وعدد سنوات الخدمة في الشركة، وعدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الآلي، وعدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل يوميا أثناء أوقات العمل الرسمية، وعدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعيا خارج أوقات العمل الرسمية والقطاع الذي يعمل به، والمستوى الوظيفي، والمستوى التعليمي، وعدد الدورات التدريبية في مجال الحاسب الآلي).

أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من الناحية العلمية والعملية على النحو التالي:

• الأهمية العلمية:

إن حداثة الموضوع والندرة النسبية في الإدييات العربية خاصة، يجعل لهذه الدراسة أهمية كبيرة تبرز في كونها تطمح إلى الإسهام في إثراء المكتبة العربية بمادة جديدة تتناول الإدارة الإلكترونية التي تعتبر مجالاً حديثاً وجديداً وذلك لدفع عجلة البحث العلمي في هذا المجال الحيوي.

فما يميز هذه الدراسة أنها تعرض بحرية واقعية لتطبيق الإدارة الإلكترونية لأن غالبية الدراسات العربية التي تناولت الإدارة الإلكترونية ركزت على المعوقات التي يحول دون تطبيقها وكيفية مواجهتها للاستفادة منها وما هي الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لتوافرها لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

كما تعد هذه الدراسة المرجع الموضوعي والعلمي الأول الذي يوثق تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية والتي يتمكن الطلاب والباحثين والإكاديميين والمسؤولين والمختصين عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاعين العام والخاص من الاستفادة منها.

• الأهمية العملية:

تنبثق الأهمية العملية للدراسة من أنها ستقدم - إن شاء الله تعالى - للمسؤولين في الإدارة التنفيذية العليا بشركة الاتصالات السعودية نتائج علمية وموضوعية لتقييم تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة.

كما إن نجاح التطبيق يسهم في تحسين وتطوير العمل الإداري بالشركة

وفي اختصار الإجراءات وتوفير الوقت وتسهيل وتسريع عملية الاتصال وتنفيذ الأعمال وتقليل التكاليف التشغيلية، الأمر الذي سينعكس على الجهات ذات العلاقة بالشركة وهم:

- الموظفون: زيادة مستوى الولاء والرضا الوظيفي.
- العملاء الحاليون والمستهدفون: بتسريع تقديم الخدمات لهم وزيادة ثقتهم في سرية وأمن معلوماتهم ويخفض أسعار الخدمات ورفع مستوى جودتها.
- أعضاء ورئيس مجلس إدارة الشركة: بتحسين قدرات الشركة التنافسية بزيادة الأرباح.
- المساهمون: بتحقيق نمو في العائد على أسهم الشركة.
- المستثمرون: بتحفيزهم على شراء أسهم الشركة.

كما أن هذه الدراسة ستتيح للمسؤولين في شركة الاتصالات السعودية إمكانية عرض تجربة تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل علمي موثق في المؤتمرات والمناسبات العملية المختلفة المحلية والدولية.

حدود الدراسة

يمكن تلخيص حدود الدراسة بما يلي:

• الحدود البشرية،

تقتصر هذه الدراسة على موظفي شركة الاتصالات السعودية في مدينة الرياض.

• الحدود المكانية،

تقتصر هذه الدراسة على المقر الرئيس لشركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض بالملكة العربية السعودية.

• الحدود الموضوعية،

تقتصر هذه الدراسة على التعرف على مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية.

• الحدود الزمانية،

تم إجراء هذه الدراسة في العام الدراسي (1427 - 1428).

مصطلحات الدراسة

• الإدارة الإلكترونية:

أولاً، التعريف الاصطلاحي:

○ كسر حاجز الزمان والمكان من الداخل والجارج للحصول على الخدمات عن طريق ربط تكنولوجيا المعلومات بمهام ومسؤوليات الجهاز الإداري والالتزام بتطوير هيكله كافة النشاطات وتبسيط الإجراءات وسرعة إيجاز المعاملات وكفاءتها (مركز المعلومات ديوان الخدمة المدنية بالكويت، 9: 2004).

○ جهود إدارية تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الكمبيوتر وشبكات الإنترنت، مع ضمان سرية المعلومات المتناقلة وأمنها (الحمادي والحميضي، 3: 2004).

○ استخدام البيانات والمعلومات المتكاملة في توجيه سياسات عمل المنظمة وإجراءاتها، بهدف تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للتغيرات المتلاحقة داخليا وخارجيا (رضوان، 2: 2004).

○ استغلال الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتدبير العمليات الإدارية المختلفة وتحسينها وتطويرها داخل المنظمات (مراد، 23: 2003).

• تطبيق:

أولاً، التعريف اللغوي:

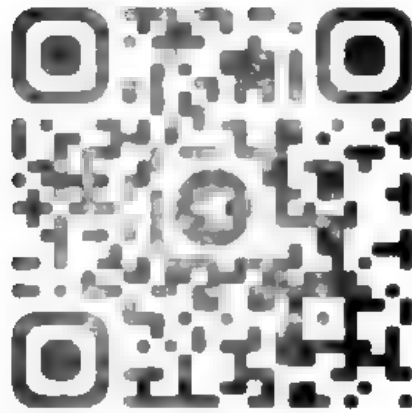
إخضاع المسائل والقضايا لقاعدة علمية أو قانونية (مصطفى وآخرون، 1960: 893).

ثانياً، التعريف الاصطلاحي:

أحد أساليب التدريب التي تتضمن التنفيذ العملي للإجراءات النظرية لتيسير الفهم (بدوي، 1977: 102).

• شركة الاتصالات السعودية:

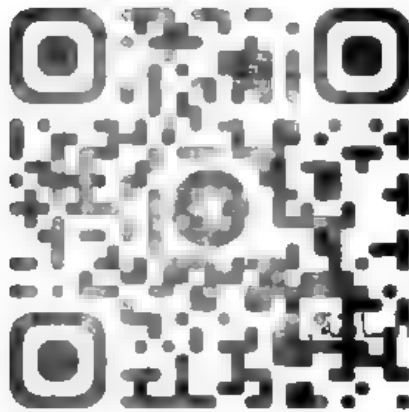
هي شركة سعودية مساهمة تقوم بتوفير سلسلة من خدمات الاتصال تشمل خدمات الهاتف الجوال وخدمات الهاتف الثابت المحلية والداخلية والدولية، وخدمات التلكس والبرق ونقل البيانات والمخطوط المؤجرة والهواتف العامة وخدمات الشبكة العامة والنداء اللاسلكي وخدمات الإنترنت. وتعتبر الشركة نتاج لأول تجربة في خصخصة قطاع حكومي بالمملكة العربية السعودية وكانت قبل ذلك جزء من وزارة البرق والبريد والهاتف، ويمتلك الحكومة (70%) من أسهمها.



@KOTOB_SA7AFA

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة



@KOTOB_SA7AFA

• أولاً، الإطار النظري.

• ثانياً، الدراسات السابقة.

• ثالثاً، تعقيب على الدراسات السابقة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري

المقدمة:

شهدت بداية الستينيات من القرن العشرين طهور الإنترنت، باعتباره أحد نتائج الحرب الباردة. وذلك عندما قررت الولايات المتحدة الأمريكية بناء شبكة اتصالات من أجل تأمين تبادل المعلومات العسكرية، ثم وسع نطاقها في الفترات اللاحقة، لتشمل كافة المؤسسات من منظمات وجامعات ومعاهد، وبالتالي أصبحت هناك مجموعة من الشبكات مرتبطة ببعض، وقد كانت بدايتها في الولايات المتحدة الأمريكية، ومن ثم انتشرت في بقية أنحاء العالم وأطلق عليها شبكة الإنترنت (أبومغايش، 34: 1424).

وبدأ مفهوم العولمة بالظهور حتى أصبح واقعاً ملموساً وسمّة أساسية من سمات الحياة المعاصرة. وشهدت الدول والمنظمات والمجتمعات المعاصرة تغيرات هائلة في كل جوانب الحياة، ومنها ألباط الإنتاج، وعمليات التبادل والاتصالات، وأصبحت تسيطر على العالم اليوم نظم أعمال وإدارة جديدة يختلف يماماً عن تلك النظم التي كانت سائدة قبل انتشار العولمة في العالم.

وجاءت الإدارة الإلكترونية، باعتبارها ايجها جديدا في الإدارة المعاصرة، نتيجة للتطورات والتغيرات التي يشهدها العالم، حيث أصبحت هناك حركة تسود العالم لاستغلال كل التقنيات الحديثة لنظم المعلومات والاتصالات واستثمارها من أجل تطوير أعمال المنظمات، سواء كانت منظمات أعمال أو منظمات حكومية وبحولها إلى منظمات إلكترونية تستخدم شبكة الإنترنت في إيجاز أعمالها ومعاملاتها الإدارية من بحيط وتنظم ورقابة وغيرها، إضافة إلى إيجاز كل وظائفها من تسويق وإنتاج وبعول واستثمار وغير ذلك برؤى ومفاهيم عالمية. وبسرعة فائقة (غنم، 5: 2004 - 7).

الحاسب الآلي،

قام العالم بايدج باخترع أول آلي حاسبة إلكترونية في عام (1833) وكانت تقوم بتحقيق رقابة متابعة على العمليات الحسابة التي كانت تنجزها، حيث تلى ذلك إجراء العديد من الإبحاث والتطوير حتى تم إنتاج أول حاسب آلي كهروميكانيكيه في عام (1944) وكان ذلك في الولايات المتحدة الأمريكية حيث تطورت صناعة الحاسب الآلي منذ ذلك الحين ومازالت حتى وقتنا الحالي (سالم، 6: 1971 - 8).

وبسبب زيادة أعداد وأنواع وأشكال الجدمات والمنتجات والتطور المستمر والسريع بها بالإضافة إلى تعقد العلاقات سواء داخل المنشآت أو خارجها كل ذلك أدى إلى تعقد العمليات والنظم الإدارية فقد استدعى ذلك تطوير النظم الإدارية بما يتناسب مع التطور التقني والعلمي، لذا فقد تم استخدام الحاسب الآلي كأداة تستخدم في جميع الوظائف الإدارية وفي أيمته العمل الإداري (برهان، 11: 1984 - 17).

لقد أسهم الحاسب الآلي في رفع كفاءة وفاعلية وظائف الإدارة ومنها وظيفة التخطيط من خلال القدرة على تقديم معلومات كبيرة الحجم والقدرة على بحليلها باستخدام الطرق الإحصائية، كما أثر الحاسب الآلي أيضا على

عملية اتخاذ القرارات والتي تعتمد على توفر المعلومات والحقائق وكذلك على وظيفة الرقابة من خلال القدرة على تقديم تقارير دورية ومختصرة لمتابعة الأعمال أول بأول وكشف الأخطاء والإخطاء في وقت مبكر (البطمة، 43: 1982 - 80).

وقد تم استخدام الحاسب الآلي في المملكة العربية السعودية لأول مرة فيرباغ الآليات التابع للقوات المسلحة في عام (1378) وذلك لاستخدامه في عمليات الجرد والتخزين وفي تنظيم وحفظ معلومات العاملين في الرباغ ثم توالى بعد ذلك استخدام الحاسب الآلي في باقي الجهات الحكومية وكان من أوائل تلك الجهات شركة الاتصالات السعودية (شعيب: 42: 1417).

شبكة الإنترنت (Internet)،

تعود بداية تأسيس شبكة الإنترنت إلى العام (1969)، نتيجة للحرب الباردة، حيث أشرفت وزارة الدفاع الأمريكية على مشروع بحريي لإنشاء شبكة حاسبات آلية للقيادة والتحكم تكون فعالية، حتى في ظروف التعطل الجزئي لخطوطها وأجهزتها، وقد أطلق عليها شبكة أربانت (ARPANET)، وكنتيجة غير متوقعة للنجاح الهائل لذلك المشروع التجريبي كانت بداية ظهور شبكة الإنترنت حيث قامت الهيئة الوطنية للعلوم التابعة للحكومة الأمريكية في عام (1985) بتمويل ربط بضعة مراكز لأبحاث الحاسب ببعض الجامعات الأمريكية، وفي حلول عام (1992) ارتبطت أغلب الجهات الأكاديمية والبحثية الأمريكية بشبكة هيئة العلوم الوطنية (الزمان، 5: 1423 - 6).

وأصبحت شبكة الإنترنت شبكة عالمية، لا يملكها أي جهة في العالم وهي حصيلة جهود وإسهامات مشتركة لعدد كبير من المنظمات والمؤسسات والمعاهد التي تسهم بأنظمتها المحوسبة وبمواردها في خدمة وصيانة هذه الشبكة (عمر، 19: 2003).

وكلمة إنترنت (Internet) لغويا مشتقة من شبكة المعلومات الدولية، اختصارا للاسم الإنجليزي (International Net World) ويطلق عليها عدة تسميات منها الطريق الإلكتروني السريع للمعلومات (Electronic Super High Way) أو شبكة العنكبوت (The Web) (الدباني، 33: 2003).

وبدأ العمل على إدخال خدمة الإنترنت إلى المملكة العربية السعودية فور صدور قرار مجلس الوزراء رقم (163) وياريخ 1417/10/24 الموافق 1997/3/3 الذي أبط بمدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية مهمة إدخال خدمة الإنترنت العالمية إلى المملكة (الهاجري، 31: 2004).

إن مفهوم الشبكات لإجهزة الحاسب الآلي بشكل عام تعني توصيل مجموعة من الحاسبات معا، بغرض الحصول على المعلومات وتبادلها فيما بين هذه الحاسبات، والتوصيل إما أن يكون بسلك مباشر بين الحاسبات أو عن طريق خطوط الهاتف السلكية أو اللاسلكية، لذا فإن شبكة الإنترنت هي أكبر وأوسع الشبكات المستخدمة في العالم، وهي الشبكة الدولية أو العالمية التي تربط جميع الشبكات التجارية غير التجارية. وتربط مئات الألوف من الشبكات المختلفة حول العالم ويستخدمها العديد من الأفراد من مختلف الجهات للحصول على المعلومات وتبادلها، وباعتبارها وسيلة لإدارة وأداء المعاملات والأنشطة وتقديم الخدمات (النفيعي والحماد، 14: 2000 - 15).

إضافة إلى ذلك تساعد وحدات البناء الأساسية للإنترنت، مثل تكنولوجيا عتاد (Packet - Switching Hardware) يحويل الحزم وحوسبة المستفيد النهائي (Client Server Computing) في تكوين القاعدة التقنية للإنترنت (ياسين، 51: 2005).

وتعد شبكة الإنترنت حاليا المحرك الأساس لشورة المعلومات ولا تستطيع أي دولة أو جهة خاصة الاستغناء عن الارتباط بهذه الشبكة، لما لذلك من تبعات اقتصادية وعمية (العبيد، 9: 1996).

شبكة الاتصال المحلي (Local Area Net Work):

شبكات الاتصال الداخلي هي عبارة عن شبكة تربط عدداً من منظومات الحاسوب بعضها ببعض في نطاق جغرافي محدود، مثل بناية المؤسسة أو الشركة أو طابق رئيس فيها، بمعنى أن الشركة أو المؤسسة تستطيع من خلال هذه الشبكة أن تربط مجالاتها الوظيفية الرئيسة بالإسلوب الذي يسمح بتبادل البيانات والمعلومات ومعالجتها ويحزيناها أو يحديثها وإجراء الاستعلامات والحصول على التقارير أو طلبها في أي وقت يتم طلبه، وتلعب هذه الشبكة دوراً مقدراً في تطوير الإدارة الإلكترونية على مستوى المنظمة، لأنها تعتبر منطلق المنظمة لنسج اتصالات في الداخل أولاً قبل السروع في بناء علاقاتها مع الأطراف المستفيدة أو المؤثرة في الخارج، وهناك ثلاثة مكونات أساسية لهذه الشبكة، وهي كما يلي:

1. برامج الشبكة (LAN Software).

2. عتاد الشبكة وبمط التركيب (LAN Hardware).

3. بروتوكولات الرقابة على وسائل الإدخال (LAN Protocol).

بالإضافة إلى أبحاث أخرى للشبكة وعدة مجهزين مثل: (Apple، IBM، Microsoft، Novell)، وغيرهم من الذين يقومون بتجهيز البرامج الشبكية (ياسين، 67: 2005 - 68).

شبكة الإنترنت (Intranet):

شبكة الإنترنت عبارة عن شبكة مصغرة يتم تصميمها للاستخدام الداخلي للمنظمة فقط، ومهمة هذه الشبكة ربط وحدات المنظمة مع بعضها البعض مهما كبر حجمها أو اتسعت رقعتها بسهولة وفاعلية أكثر، وبالتالي يمكن تعريف شبكة الإنترنت بأنها الشبكة الداخلية للمنظمة التي تسمح للموظفين والمنتسبين للمنظمة الحصول على المعلومات والبيانات وإمكانية

تبادلها داخل المنظمة مع قنوات اتصال جديدة بين الموظفين (التفيعي والحماد، 15: 2000).

وتستخدم شبكة الإنترنت تكنولوجيا (الإنترنت) وتصمم لتلبية احتياجات العاملين من المعلومات الداخلية، وهي شبكة خاصة للمنظمات، ولا يتمكن الإشخاص من غير العاملين في المنظمات من الدخول إلى مواقع هذه الشبكة الداخلية (الإنترنت)، وقد يكون هناك سماح لدخول بعض المجموعات من غير العاملين مثل الموردين وغيرهم (ياسين، 68: 2005).

الشبكة الخارجية (Extranet)،

تعرف الشبكة الخارجية (Extranet) بأنها شبكة خاصة تسمح لغير المنتسبين للمنظمة بالدخول إليها من أي مكان وفي أي زمان عبر شبكة الإنترنت، ولكن بصلاحيات وقيود محددة، ويمكن حماية هذه الشبكة باستخدام نظام الجدار الناري الذي يمرر المعلومات المسموح بها فقط إلى الغرباء، ويمنع مرور المعلومات والبيانات والخدمات الداخلية الأخرى، والتي لا يسمح للغرباء بالاطلاع أو الحصول عليها (التفيعي والحماد، 16: 2000).

وهذا يعني أن زبائن الشركة ومورديها يمكنهم الاطلاع والحصول على المعلومات وبيانات الشركة، حتى يسهموا في تطوير أعمالها بنفس القدر الذي تستخدم الشركة صلاتها الخارجية لتطوير علاقات تعاقدية على أجزاء ومكونات تدخل في صناعة منتجاتها، الأمر الذي يجعل الكثير من قدراتها خارجها، لكن الشبكة الخارجية هي التي تساعد على تحويلها إلى قدرات داخلية (يجم، 37: 2004).

وتشبه الشبكة الخارجية إلى حد ما نظام التبادل الإلكتروني للبيانات، باعتبار أن كلا منهما يسعى إلى تقوية الاتصالات مع المجتمع الخارجي، ولكن

الشبكة الخارجية ليست مثل نظام التبادل الإلكتروني للبيانات، والذي يقوم بمعالجة المعلومات بصورة مسبقة، فهي تستطيع التعاطي مع ألباط مختلفة للمعلومات مدعومة بالصور أو الإصوات أو الإشكال البيانية، إضافة إلى أنها أكثر انفتاحاً ومرونة وأكثر قدرة على التفاعل البيئي بين مختلف الأطراف، مقارنة بنظم التبادل الإلكتروني، وتستخدم في هذه الشبكة بعض تقنيات الحماية، وبالتالي فإن الدخول إلى هذه الشبكة يتطلب معرفة كلمة المرور، باعتبارها شبكة خاصة بالمنظمة، وليست موجهة إلى الجمهور العام، ومن باحية عملية، فإن المنظمة هي التي يحدد الأفراد الذين يسمح لهم بالدخول إلى هذه الشبكة ونوع الدخول المسموح به (ياسين، 73: 2005).

كما تقدم الشبكة الخارجية (الإكسترانت) للزبائن والعملاء العديد من الخدمات، عن طريق توفير نماذج آلية تعتمد على الخدمة الذاتية للزبائن، بحيث يستطيع الزبون أن يشتري مباشرة، ويدخل طلبه ويمرر عملياته، ويتابعها لحس استلامه لطلبه، وبالتالي فإن ذلك سيزيد من رضاه، مما يؤدي إلى زيادة المبيعات، كما يمكن تسهيل وظائف دعم الزبائن الأخرى، وذلك بتوفير قاعدة المساعدات الإلكترونية (Electronic Help desk) والبريد الإلكتروني والتخاطب بالصوت والصورة عن طريق (Video Conferencing) وإرسال المشاكل الفنية المتعلقة بالمنتجات، وإيجاد الحلول لها مباشرة، وهذا يسهل مهام وظائف الدعم والخدمات الفنية (النفعي والحامد، 38: 2000).

مفهوم الإدارة وتطوره:

تطور مفهوم الإدارة في العصر الحديث، بعد أن مر في ثلاث مراحل رئيسية، يمثلت المرحلية الأولى في الفترة التي سبقت ظهور الإدارة العلمية، وقد كانت الإدارة في هذه الفترة عبارة عن نشاط بحريي متفرق ومنعزل في بيئاته ويحاربه المختلفة، كما اتسمت بازدواجية التجارب وتكرارها، دون أن يتم تبادل حقيقي لهذه التجارب وخبراتها، أما المرحلية الثانية، فهي المرحلية

العمية للإدارة في بداية القرن العشرين، والتي قامت على الملاحظة والقياس ومحاولة التوصل إلى المفهوم الأفضل في تفسير الظواهر الإدارية والإسلوب الإمثال في أداء الوظائف والإعمال المختلفة، مع ترايد القدرات من أجل تبادل الجبرات، وأخيراً جاءت مرحلة الإدارة الإلكترونية والتي لا زالت في تطور (بحم، 117: 2004).

يوجد اعتقاد لدى البعض بصعوبة علم الإدارة ويرجع سبب ذلك إلى الحداثة النسبية لعلم الإدارة بالنسبة لباقي العلوم الأخرى بالإضافة إلى أنه يتكون من العديد من النظريات التي تتفرع كل منها إلى عدة نظريات جزئية والتي قد تتفرع بدورها إلى انقسامات فرعية ساهم في كل منها العديد من المنظرين (المنيف، 13: 1993).

وقد اهتم المفكرون والباحثون والعاملون في حقل الإدارة بكل التطورات التي يمر بها علم الإدارة من أجل وضع تعريف شامل وواف لهذا العلم، لكن رغم هذه المساعي الحثيثة، إلا أن هناك اختلافاً حول تعريف الإدارة، الأمر الذي يعني صعوبة إيجاد تعريف شامل للإدارة.

تعرّف الإدارة لغوياً بالإحاطة، وأدار الرأي والإمر، أي أحاط بهما (مصطفى وآخرون، 302: 1960)، كما أن كلمة إدارة باللغة الإنجليزية هي (Administration) وأصلها اللاتيني (Ad) بمعنى (To) والشق الثاني من الكلمة وهو (Minister) تعني (Serve) والكلمة كلها تعني (To Serve) ومعناها لكي يخدم، والإدارة بذلك تعني الخدمة، على أساس من يعمل بها يقوم على خدمة الآخرين (النمر، 4: 2001).

وقد تعددت التعريفات التي قدمت حول مصطلح الإدارة، فهناك من استخدمه، ليعبر عن الأفراد الذين يمارسون الأعمال الإدارية في منظمة ما، وهناك من قصد به الوظيفة التي يشغلها هؤلاء الأفراد، كما تم التعبير عن الإدارة، بأنها علم، أو فن، أو نظام.

وفيما يلي بعض التعريفات عن مفهوم أو مصطلح الإدارة، وهي:

- إيجاز الأعمال بأعلى قدر ممكن من الكفاءة لتحقيق الأهداف (الصباب، 19: 1999).
- فن قيادة أنشطة جماعة من الناس وتوجيهها نحو تحقيق هدف مشترك (كشك، 4: 1999).
- تنفيذ الأعمال بواسطة الآخرين عن طريق مخطط وتنظيم وتوجيه ورقابة مجهوداتهم (الإشعري، 23: 2003).
- الوسيلة لتنظيم الجهود المحققة للأهداف (العقيل، 36: 2004).
- عرف (فردريك ونسلويابلور) و (هنري فايول) الإدارة، بأنها المعرفة الصحيحة لما يطلب من الأفراد القيام به، مع التأكد من أنهم يفعلون ذلك بأحسن الطرق وأقل التكاليف، وهذا يعني أنهم ارتكزوا في هذا التعريف على تحليل الأعمال التي يمارسها المدبرون.
- كذلك عرف (هنري فايول) الإدارة من خلال تعريفه لوظيفة المدير، وبالتالي فهي تعني التنبؤ والتخطيط والتنظيم وإصدار الأوامر والمراقبة.
- أما المفكر (شيلدون)، فقد أوجّه إلى تعريف الإدارة من خلال تحديد نطاق لها في المنظمات الصناعية فقط، وعليه فهو يرى أن الإدارة في الصناعة، هي الوظيفة التي تتعلق بتحديد سياسات المنظمة، والتنسيق بين التمويل والإنتاج والتوزيع، وإقرار الهيكل التنظيمي، والرقابة على تنفيذ الأعمال.
- أما (جيلوفر) و(لينفنجستون) و(هيان)، فقد عرفوا الإدارة من طبيعتها وليس من وظائفها، حيث عرف (جيلوفر) الإدارة، بأنها

القوة المفكرة التي يحلل وتصف ويحفز ويخطط وتقيم وتراقب
الاستخدام الإمثال للموارد البشرية والمادية اللازمة لتحقيق هدف
محدد.

ومن التعاريف السابقة يمكن التوصل إلى ملخص لمفهوم الإدارة
بأنها تعني هيمنة فئة من الأفراد أو فرد في منظمة ما على أعمال الآخرين من
خلال القيام بالعديد من الوظائف، وذلك وصولاً لتحقيق الأهداف المرجوة
(غنتم، 11: 2004 - 13).

تنشأ المنظمات الإدارية لتحقيق غايات محددة، ويأتي الإنتاجية في مقدمة
الاهتمامات الرئيسة لها، حيث تتطلب الإنتاجية توافر موارد معينة يحدد إلى
حد كبير مدى نجاح المنظمة أو إخفاؤها في تحقيق غاياتها الرئيسة (رشيد،
15: 2001) لذا فإن الإدارة هي الوسيلة لتحقيق الإنتاجية المطلوبة، حيث
أن الإدارة تتكون من العناصر الرئيسة التالية:

1. فرد أو مجموعة من الأفراد يتميزون بقدرات وخبرات خاصة.
2. مجموعة من الأنشطة أو الوظائف التي يمارسها رجال الإدارة وهي
التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة.
3. المعارف والمفاهيم والإساليب الإدارية التي استحدثها وطورها
العلماء والممارسون للعمل الإداري.
4. الموارد البشرية والمادية التي تستخدم بكفاءة لتحقيق أهداف
المشروع.
5. المحيط الخارجي للمشروع والذي تتعامل معه الإدارة ويؤثر على
فاعليتها (عسكر، 23: 1987).

مفهوم الإدارة الإلكترونية (E - Management) ،

إن مفهوم الإدارة الإلكترونية لم يأت مع الاستخدام التجاري للإنترنت واستخدامه للإغراض العامة في منتصف التسعينيات فقط، وإنما كان متواجداً منذ سبعينيات القرن الماضي من خلال استخدام أدوات أتمتة المكتب (Office Automation)، مثل (الفاكس، والهاتف، والحفظ الآلي، والميكرو فيلم وغيرها)، إضافة إلى ذلك فإن الرقابة الرئية بالحاسوب واستخدام الحاسوب في التصنيع وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في الإنتاج والخدمات، كلها بمآذج لإحلال الأنظمة الآلية والحاسوبية في الإدارة محل الذين يعملون في الأنشطة التشغيلية، وكذلك محل المديرين في التوجيهات والتعليقات الآلية استناداً إلى برمجة مسبقة (بحم، 125: 2004).

وقد طهر تعبير (لا وري) (Paperless) أول مرة في عنوان رئيس منشور في مطبوعة بحارية لشركة هاتف قبل ربع قرن تقريباً بين عامي (1974 - 1975) حيث كانت الشركة تتحدث عن مكتب المستقبل (المكتب الرهي) الذي ستوفر به أجهزة الكمبيوتر (توفيق، 95: 2003).

إن الإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا ورق وبلا مكان وبلا زمان وبلا تنظيمات جامدة (رضوان، 14: 2002 - 15)، وهي تشير إلى توظيف تقنيات الاتصال الإلكتروني في تفعيل العمل الإداري وهو ليس بمط جديد من أبحاث الإدارة (حسنى، 32: 2002).

إن الجديد في مفهوم الإدارة الإلكترونية هو أن إدارة الأشياء في الماضي كانت إدارة موارد مادية يحفي خلعها كل ما يتعلق بالمعلومات إلى الحد الذي لم يسمح بالحديث عن رأس مال المعلومات الاجماعي والفكري، إلا في أضيق الحدود، بينما الإدارة الإلكترونية هي في المقام الأول إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الإنترنت وشبكات الأعمال ويميل إلى بحريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح فيه رأس المال المعلوماتي والفكري والمعرفي هو العامل الأكثر فاعلية وكفاءة في استخدام مواردها.

ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية إجرائياً بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

ويتضح من التعريف السابق أن الإدارة الإلكترونية تتميز بأنها عملية إدارية، بمعنى أنها لا يخرج عن النطاق الواسع للإدارة، سواء كان ذلك في تحديد الأهداف ورسم السياسات وتوجيه الموارد وفق الخيارات الاستراتيجية والرقابة عليها، كذلك في استخدام الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال، وهذا ما يفسر البعد الإلكتروني في مصطلح (الإدارة الإلكترونية) (يحم، 126 : 2004 - 127).

كما يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية، بأنه يقصد بها، ما يلي،

- التعامل الذي يتضمن بعضاً من تبادل القيمة خلال استخدام شبكة الاتصالات الإلكترونية.
- أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تكنولوجيا معلومات متطورة، بغية زيادة كفاءة وفعالية الأداء.
- تبادل غير وري للمعلومات والعمليات، وذلك باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات (EDI) والبريد الإلكتروني (E - mail) وشاشات الكتالوجات (EFT).
- وظيفة إلكترونية تساعد المنظمات على تنفيذ أعمالها، وليست مجرد إيجاز للأعمال على الإنترنت.
- تبادل الأعمال والمعاملات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية بدلاً من الاعتماد على استخدام الوسائل المادية الأخرى، كوسائل الاتصال المباشر.

• استخدام خليط من التكنولوجيا لإداء الأعمال والإسراع بهذا الإداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة بينها وبين المنظمات الأخرى والعملاء.

• منهج حديث موجه إلى المنتجات من السلع والخدمات وسرعة الإداء، ويعتمد على استخدام شبكة متقدمة للاتصالات لبحث المعلومات واسترجاعها بغية دعم وإيحاء القرارات الفردية والتنظيمية.

• استخدام كل الوسائل الإلكترونية في إيجاز كل أعمال ومعاملات المنظمة، مثل استخدام البريد الإلكتروني (E - mail) والتحويلات الإلكترونية للإموال ((Electronic Funds Transfer (EFT والتبادل الإلكتروني للمستندات (Electronic Data Interchange (EDI) والفاكس، والنشرات الإلكترونية، وأية وسائل إلكترونية أخرى.

• تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر، سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية.

وانطلاقاً من المفاهيم السابقة يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر شاملية، من خلال تقسيمها إلى مقطعين أساسيين هما مقطع (الإدارة) والذي يعبر عن إيجاز الأعمال والمعاملات من خلال جهود الآخرين لتحقيق الأهداف المحددة، والمقطع الثاني هو (الإلكترونية) بأنه نوع من التوصيف، كمجال لإداء النشاط في المقطع الأول، حيث يتم أداء هذا النشاط باستخدام الوسائل والوسائط الإلكترونية المختلفة.

ولكي يتم تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية في المنظمة، فإن ذلك

لا يعني أن يكون للمنظمة موقع على شبكة الإنترنت فقط، وإبما تتطلب الإدارة الإلكترونية لإعمال المنظمة، أن تعيد التفكير في أسلوب أداء أعمالها، وأن يكون لديها الرغبة والاستعداد للسماح باستخدام التقنيات الإلكترونية الحديثة من أجل تحسين وتطوير وتحديث كافة أعمالها التقليدية ويحولها إلى أعمال إلكترونية (غنم، 30؛ 2004 - 32).

لقد شاع في الآونة الأخيرة استخدام مصطلح الإدارة الإلكترونية بصورة مترادفة مع مفاهيم ومصطلحات أخرى تربط بين الأنشطة والاتصالات في العالم الرقمي، مثل مصطلح الأعمال الإلكترونية، والتجارة الإلكترونية، والحكومة الإلكترونية.

ويرى بعض خبراء المعلوماتية أن الإدارة الإلكترونية هي باختصار الأعمال الإلكترونية، أي إدارة وتوجيه وتنفيذ للإعمال الإلكترونية، وهذا ما يضعها في قالب الأعمال ويفصلها عن مصطلح الحكومة الإلكترونية، التي يدل على تنفيذ الوظائف العامة وتقديم الخدمات الحكومية والمنفعة العامة إلى الجمهور بالوسائل الإلكترونية.

إن الإدارة الإلكترونية تقوم بإيجاز الوظائف الإدارية، مثل التخطيط والتنظيم والرقابة وإيحاء القرارات من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في داخل المنظمة من جهة وربط المنظمة بالمؤثرين (مشترين، وموردين، وعملاء، ومنافسين، وأجهزة وهيئات حكومية) وذلك من أجل تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها من جهة أخرى، بالإضافة إلى ذلك، فقد أضافت الإدارة الإلكترونية وظائف جديدة، مثل البحث عن الموارد الخارجية أو تشكيل علاقة تعاوضيه مع رأس المال الفكري وموارد إدارة المعرفة.

واستناداً إلى التعريفات التي وردت حول مصطلحات (الإعمال الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، والتجارة الإلكترونية) فإن الإدارة الإلكترونية يمكن تعريفها بأنها منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها

إلكترونيا عبر الشبكات، وباقتباس التعريف الكلاسيكي للإدارة، باعتبارها إيجاز الأعمال من خلال الآخرين، فإن الإدارة الإلكترونية تعرف بأنها وظيفة إيجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية، ولذلك تعتبر وظيفة الإدارة الإلكترونية عملية ديناميكية مستمرة لتحسين إيجاز الأعمال من خلال استخدام شبكات الاتصالات، وفي مقدمتها شبكة الإنترنت.

ومجمل القول، فإن الإدارة الإلكترونية هي منظومة متكاملة وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة، وهي الإطار الشامل لكل من الأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، وهي الفضاء الرئسي الذي يسهم في توحيد معايير وإجراءات العمل الإلكتروني بغض النظر عن نوع المنظمة وطبيعتها، وهذا ما يرمي إليه مفهوم الإدارة الحديثة الذي يحاوز الفصل التقليدي الذي كان شائعا بين إدارة الأعمال والإدارة العامة إلى التكامل في الأهداف الإستراتيجية وفي المعايير والإجراءات، وحتى الأسلوب العملي المستخدم في الإدارة على مستوى الأعمال والإدارة، وعلى مستوى المؤسسات ومنظمات الدولة (ياسين، 19: 2005 - 22)، كما أن مفهوم الأعمال الإلكترونية هو أعم وأشمل من مفهوم التجارة الإلكترونية والتي تعني إدارة الأعمال إلكترونيا على مستوى المشروعات أو المنظمات الخاصة (التكريتي، 19، 2002).

ويرى الباحث أن الإدارة الإلكترونية هي وسيلة فعالة للاستفادة من مخرجات التقدم العلمي والفكر المعاصر والتقني لصمان سلامة العمليات وزيادة جودة الخدمات المقدمة باضطراد، وتعتمد في المقام الأول على استخدام الأساليب الإلكترونية الحديثة ذات المردود الإيجابي على حياة الناس جميعا، من خلال توفير الخدمات لهم والتعامل معهم عبر شبكة الإنترنت بوسائل غاية في السهولة والانضباط والكفاءة، مما سيسهم في القضاء على كل المشكلات والعقبات التي تعترضهم في تعاملهم مع المنظمات المختلفة، إضافة إلى ضمان تحقيق العدالة والدقة والشفافية عند تنفيذ الأعمال والمعاملات المختلفة.

وبناء على ذلك، فإن الإدارة الإلكترونية تعني تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية، وما تشمله من إجراءات طويلة ومعقدة باستخدام الورق إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، وهي تعتمد على استخدام نظم معلومات الحاسوب وشبكاته في تنفيذ الأعمال الإدارية وتقديم الخدمات بشكل واسع ومكثف إلكترونياً، مما يؤدي إلى خفض التكلفة وزيادة الدقة والسرعة في تقديم الخدمات ويسهم في تطوير التنظيم الإداري وتبسيط الإجراءات والحد من انتشار التجاوزات الإدارية، ويساعد على توفير المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة.

عناصر الإدارة الإلكترونية،

تتكون الإدارة الإلكترونية من أربعة عناصر أساسية، وهي كما يلي:

1. عتاد الحاسوب (Hardware).

2. البرمجيات (Software).

3. شبكة الاتصالات (Communication Network).

4. صناع المعرفة (Knowledge Workers) (ياسين، 24 : 2005).

ويعبر عن هذه العناصر أيضاً بالمكونات المادية للحاسوب، والمكونات الفكرية مثل البرامج الإلكترونية، والمكونات البشرية، بالإضافة إلى مستلزمات البنية التحتية مثل المواقع المكانية، والتوصيلات السلكية والطاولات وغير ذلك (أبومغايض، 188 : 1425).

وتعتبر البرمجيات أو المكونات البرمجية (SoftWare Programs) هي الوسيلة التي بواسطتها تعمل الأجهزة، مثل برامج التشغيل، وهي التي يجعل الحاسب قادراً على تنفيذ عمليات التخزين والاسترجاع والمعاملات

(Processing)، ومثل برامج التطبيقات الخاصة ببعض المهام، كبرامج المحاسبة أو مراقبة المجزون (أبومغايض، 23: 1425).

إضافة إلى ذلك، فهناك برمجيات التطبيقات العامة، كالبريد الإلكتروني، وبرامج الدعم الجماعي، ورسوم الحاسوب، والجداول الإلكترونية، وقواعد البيانات.

أما شبكات الاتصالات، فهي عبارة عن الوصلات التي تربط شبكات الإنترنت وشبكة الإكسترنات وشبكة الإنترنت وهي التي يمثل شبكة قيمة للمنظمة وإدارتها (ياسين، 25: 2005).

ويعتبر الحاسب الآلي من الركائز الأساسية التي أسهمت في زيادة تفاعل الإنسان مع الآلي، وإن دوره لم يقتصر على التعامل المباشر معه، بل تعداها إلى استخدام تقنياته وتوظيفها في الكثير من المجالات التي يخدم الإنسان في مختلف جوانب حياته.

وقد شهدت صناعة الحاسب الآلي تطورات عديدة تمثلت في زيادة قدرات الحاسب الآلي وكفاءته، الأمر الذي ساعد على دخوله في كافة مجالات الحياة على مستوى القطاع الحكومي والقطاع الخاص، ومن تلك التطورات التي شهدتها صناعة الحاسب الآلي إمكانية التعامل مع الحاسب واستخدامه من خلال تطوير برامج سهلة الاستخدام، وأنواع من الأجهزة التي تتناسب من حيث الشكل وطريقة العمل ونوعية المستفيد منه، وظهور أنواع متعددة من الأجهزة الملحقه بجهاز الحاسب الآلي والتي يمكنها إياحة قدرات وإمكانيات تلي رغبات المستخدمين، وبالتالي توفير خدمات لقطاعات كبيرة من المجتمع (أبومغايض، 32: 1424 - 33).

ومن المقومات التي وفرها الحاسب الآلي في مجال الأعمال الإلكترونية قدرته على تخزين كميات هائلة من المعلومات ضمن أحجام صغيرة، وهذا

بدوره ساعد في تجاوز مرحلة استخدام الملفات الورقية الكبيرة والانتقال إلى مرحلة الملفات الإلكترونية، إضافة إلى ذلك، فإنه يمكن معالجة تلك المعلومات أو البيانات بسرعة هائلة طبقاً للإجراءات التي يضعها الإنسان حسب حوائجه ومتطلباته (بكري، 41: 1422).

وظائف الإدارة الإلكترونية،

لقد أثرت الوسائل والتقنيات الحديثة للمعلومات بصورة جوهرية في مضمون العملية الإدارية، وفي شكلها وطبيعتها وفي وسائل عمل الإدارة وأدواتها، بما في ذلك بنية وعلاقات واتصال التنظيم الإداري (ياسين، 34: 2005).

وهذا يفرض علينا تجاوز الوظائف التقليدية للإدارة والتركيز على التغيرات الرئيسة التي طرأت على نظرية وتطبيق الإدارة الحديثة التي ياثرت بصورة كبيرة بالتقنيات والبرمجيات والطفرة الكبيرة التي يشهدها مجال الاتصالات، مما نتج عنه تغير في الوظائف التقليدية للإدارة.

يمكن حصر وظائف الإدارة الإلكترونية، كالآتي:

أولاً، التخطيط الإلكتروني،

يركز التخطيط الإلكتروني بصفة أساسية على استخدام التخطيط الاستراتيجي والسعي نحو تحقيق الأهداف الإستراتيجية، حيث تتسم القرارات التي تستخدم النظم الإلكترونية فيخطيط أعمالها بالشمولية من أجل خدمة مختلف أقسام المنظمة وإدارتها، كذلك تتجه نحو تحديد الأعمال الرئيسة لأعمال المنظمة ومعاملاتها، ولا تركز على النواحي التفصيلية، إضافة إلى ذلك، فإن القرارات تتخذ على المستوى المركزي، بحيث يتم اتخاذها في المستويات الإدارية العليا بالمنظمة، وهي عبارة عن قرارات إستراتيجية يحدد المعالم الأساسية التي تسير على نهجها المنظمة، وهي قرارات طويلة الأجل

تكون لفترات طويلة نسبياً، ويعتمد التخطيط الإلكتروني على تبسيط نظم العمل وإجراءاته التي كانت معقدة في ظل الإدارة التقليدية، حيث يتم استبدالها بإجراءات سريعة وحاسمة من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية، بالإضافة إلى استخدام نظم جديدة للمعرفة، كنظم دعم القرار، ونظم الخبرة، ونظم الشبكات العصبية الاصطناعية وغيرها (غنم، 57: 2004 - 58).

ثانياً، التنظيم الإلكتروني،

ويقصد بالتنظم الإلكتروني ترتيب الأنشطة بطريقة أو بإساليبتهم في تحقيق أهداف المنظمة، وهذا التنظم هو الذي يعطي المؤسسة أو المنظمة هيئتها وميزتها الإدارية (بحم، 244: 2004).

إن التنظم الإلكتروني لمنظمات المعاصرة يعتمد على إجراء تغييرات في مستويات وشكل الهياكل التنظيمية التي تتسم بتعدد المشاكل واستبدال هياكل تنظيمية أخرى بها تؤدي إلى تدفق أفضل للمعلومات ودفع كفاءة وفعالية عمليات الاتصالات المختلفة، مثال على ذلك لابد من إنشاء وحدات إدارية جديدة من أهمها:

• إدارة قواعد البيانات والمعلومات الإلكترونية،

وتقوم هذه الإدارة بتجميع عدد أكبر من البيانات والمعلومات التي تتوفر أمامها من مصادرها الإلكترونية المختلفة، ومن ثم تقوم بتحليلها، حتى تتسنى الاستفادة منها بأفضل طريقة ممكنة.

• إدارة الدعم التقني للعميل،

وتهتم هذه الإدارة بمساعدة العملاء من أجل مواجهة المشكلات والعقبات والقضاء عليها، ويتم ذلك عبر المحادثات النصية من خلال شبكة الإنترنت.

• إدارة علاقات العملاء إلكترونياً:

حيث إن الهدف الأساسي لهذه الإدارة الحفاظ على وجود أفضل علاقة للمنظمة مع عملائها، وكذلك زيادة عدد الزيارات التي يقوم بها هؤلاء العملاء على موقع الشركة أو المنظمة على شبكات الاتصالات الإلكترونية (غنم، 60: 2004 - 66).

ثالثاً، التوجيه الإلكتروني:

هناك مجديان أساسيان واجهتهما القيادة التي تتولى عملية التوجيه في السابق، هما: المهام والعاملون، اللذان كلاً يتقاسمان اهتمام الإدارة ووقتها وكذلك عقلها (المهام)، وقلها (العاملون) ومع التطور في الفكر الإداري أدى هذان التحديان إلى ظهور مدخلي هما:

1. المدخل المرتكز على المهام:

والذي يُعرف بالمدخل الصلب للقيادة القائمة على قوة التنظيم، والممثل في: قوة المركز الإداري، والقوة الشرعية المرتبطة بالسلطة الرسمية، والقوة القسرية، وقوة العوائد، وقوة المعلومات.

2. المدخل المرتكز على العاملين:

وهو عبارة عن مدخل باعمر مرن يقدم على قوة الشخصية، وقوة العلاقة بين القائد والمرؤوسين ومدى تأثيره عليهم وقبولهم له (يحم، 258: 2004 - 259).

وفي ظل الإدارة الإلكترونية، فإن التطبيق الكفء والفعال للتوجيه الإلكتروني يعتمد على وجود القيادات الإلكترونية التي تسعى إلى تفعيل دور الأهداف الديناميكية، والعمل على تحقيقها.

لذا لابد أن يكون القادة مبتكرين ولديهم الاستعدادات لتحمل المخاطر

التي ستعرض لها الشركة أو المنظمة عند التعامل بالنظم الإلكترونية، كذلك لابد أن تكون هذه القيادة على دراية بوسائل وأساليب التعامل الإلكتروني مع الأفراد الآخرين، والقدرة على تحفيزهم والتعاون معهم من أجل تنفيذ أو إيجاز الأعمال المطلوبة، إضافة إلى قدرتهم على تحليل المشكلات وإيجاد القرارات الخاصة بها إلكترونياً، وتتمثل مهمة المديرين في ظل الإدارة الإلكترونية في تخصيص وقت أقل لمتابعة المستندات المتداولة بين الإدارات ويخصص وقت أكبر لحل المشكلات التي تواجه الموظفين في الفرق أو الوحدات المختلفة، الأمر الذي يعني ضرورة تحلي المدراء بدرجة عالية من مهارات التفاعل الشخصي مع الآخرين والاهتمام بإيجازاتهم والاعتزاز بها (غنم، 71: 2004 - 73).

رابعاً، الرقابة الإلكترونية،

تركز المنظمات المعاصرة على التطبيق الفعال للرقابة الإلكترونية، وذلك باستخدام نظم رقابية يأخذ في اعتبارها الأساليب والإجراءات الرقابية التي تتم بالفعالية والكفاءة، وكذلك تحديد الصلاحيات والسلطات، وهناك نظامان للرقابة الإلكترونية، هما النظام المركزي للمنظمة، والنظام اللامركزي الذي يتيح لكل وحدة أو قطاع أن يعمل مع المجموعة التكنولوجية المتخصصة الخاصة بها.

لكن المحبذ عند إدارة أعمال المنظمات المعاصرة هو أن تكون الرقابة مركزية من خلال التنسيق مع كافة الجهود والأنشطة المبذولة، بحيث تكون تابعة من مصدر رئيس واحد، حتى يتم تفادي التعارض وخلق المشاكل مع العالم الخارجي، إضافة إلى ذلك يجب أن المنظمات المعاصرة تسعى إلى استخدام الضوابط الرقابية في حدود فعاليتها وجدواها الاقتصادية فقط، وبالتالي يحدها خفض من مستويات الرقابة والمراجعة، لأن الإفراط في أدائها يعد أمراً غير ذي جدوى (غنم، 74: 2004).

مبررات تطبيق الإدارة الإلكترونية،

يشهد العالم ثورة كبيرة في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات، فهناك اهتمام بكل ما يطرأ على مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من تغيير، وآخر تلك التغيرات ما شهدته ثورة الإنترنت والشبكة العالمية للمعلومات، ويرى دعاة الاقتصاد الرقمي أنه لابد من إحلال الاقتصاد الجديد الذي يقوم على الإصول الناعمة، مثل المعلومات والمعرفة والرهيات محل الاقتصاد التقليدي القائم على البنية التحتية المادية والإصول الصلبة (بحم، 153: 2004).

لأنه لم تكن هناك مبررات للاستمرار في تطبيق الإبطاء التقليدية للجوانب الإدارية التقليدية. خاصة بعد أن استطاعت تكنولوجيا المعلومات الحديثة أن تخلق اقتصاداً للمعلومات يختلف عن الاقتصاد الصناعي المتطور، الأمر الذي أدى إلى ظهور نظام جديد لخلق الثروة لا يقوم على العضلات والإلية، وإنما يقوم على العقل الذي كان من نتائجه ظهور ما يعرف بمجتمع المعلومات الذي أصبحت فيه عملية التعامل وإنتاج المعلومات من أهم عناصر النشاط الإنساني (ياسين، 28: 2005 - 29).

كما أن التطور الاقتصادي والتغيرات الاجتماعية التي تشهدها بعض البلدان العربية، لا سيما في منطقة الخليج العربي قد أدى إلى ترايد حجم البيانات المتداولة في الإدارات العامة وتنوعها بشكل كبير، الأمر الذي يزيد من أهمية المعلومات ومعالجتها، حتى يتم استخدامها في اتخاذ القرارات الإدارية، وهذا بدوره يعزز من أهمية الإدارة الإلكترونية (برهان، 14: 1985).

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس درياً من دروب الرفاهية، وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ويمكن تلخيص أهم الأسباب التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية، كما يلي:

1. الضغوط المستمرة لرفع مستوى الخدمات والمنتجات بسبب التقدم العلمي والتقني.
2. انتشار فكرة التكامل والمشاركة لتوظيف المعلومات.
3. تعقد الإجراءات والعمليات وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
4. ازدياد المنافسة بين المنظمات العامة والخاصة وارتباط الفرص المتاحة أمامها بعنصر التوقيت.
5. ضرورة توحيد البيانات على مستوى المنظمة.
6. صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
7. ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المنظمة.
8. التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
9. ضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل منظمة تسعى للتنافس.
10. حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل (رضوان، 6: 2004).

معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البيئة العربية :

الإدارة الإلكترونية ليست مجرد عتاد حاسوب ونظم تشغيل شبكات وبرامج تطبيقات وأدوات تقنية وتسهيلات أخرى، وإنما هي أداة تغيير في البيئة التنظيمية والاجتماعية من ناحية، ومن ناحية أخرى هي منظومة معلوماتية متكاملة تتطلب تغييراً في أساليب الإدارة وهياكل التنظيم وتدفقات العمل وأبساط صنع القرارات وبماذج العمل، وبالتالي فإن فهم معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البيئة العربية يساعد على وضع الحلول العملية الملائمة

لتخطيط وتطبيق برامج الإدارة الإلكترونية بكفاءة وفاعلية عالية.

إن أهم معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البيئة العربية، هي ما يلي:

1. معوقات تكنولوجية،

ومن هذه المعوقات، ما يلي:

○ تدني في معدلات إمكانية استخدام شبكة الإنترنت، حيث لا يتجاوز نسبة إمكانية استخدام الانترنت (3.10%) بالنسبة إلى عدد سكان العالم العربي والذي يقدر بعدد (281) مليون نسمة.

○ تدني مستوى البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العالم العربي، بالإضافة إلى قدمها والتي لا تستطيع أن تلي متطلبات العمل مع شبكة الإنترنت في ضوء المعايير العالمية.

2. معوقات اقتصادية،

ومن هذه المعوقات، ما يلي:

○ وجود فجوة تكنولوجية بين الإقطار العربية، حيث يحتل دوله الإمارات العربية المتحدة المرتبة (22) في قائمة أعلى معدلات بمو شبكة الإنترنت في جميع دول العالم، كما تعتبر المملكة العربية السعودية أكبر مجتمع للإنترنت في العالم العربي، حيث يصل حجم هذا المجتمع إلى (1.6) مليون مستخدم.

○ يحلف صناعة البرامج وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

○ ضعف الاستثمار في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

○ ضعف مستوى يخطط وتنفيذ التنمية الاقتصادية في الدول العربية.

- ضعف التبادلات التجارية بين الدول العربية ومع العالم الخارجي.
- ارتفاع معدلات البطالة في الإقطار العربية حيث يبلغ المتوسط (15%)، وهي أعلى النسب في العالم.
- انخفاض دخل (20%) من السكان في العالم العربي عن دولتين.
- 3. معوقات اجتماعية وتعليمية:
- ومن هذه المعوقات، ما يلي:
- ضآلة استخدام الحاسب الآلي في التعلم والإعمال، مقارنة مع دول العالم.
- وجود حوالي (65) مليوناً من البالغين، لا يعرفون القراءة والكتابة (الإمية الإيجدية).
- انخفاض معدل دخول الحاسب الشخصي في العالم العربي الذي لا يزيد عن (1.2%) من إجمالي عدد سكان العالم العربي.
- ضعف مستوى يخطط وتنفيذ التنمية الاجتماعية في الدول العربية.
- وجود فجوة كبيرة بين مخرجات النظم التعليمية واحتياجات سوق العمل.
- ضآلة الاستثمار في مجال البحث العلمي والتطوير والتي لا تتجاوز (0.5%) من الناتج القومي، أي أقل من ربع المتوسط العالمي.
- وجود (10) مليون طفل في سن التعلم غير ملتحقين في المدارس.

4. معوقات الثقافة التنظيمية،

ويقصد بالثقافة التنظيمية، أنها منظومة القيم والتقاليد وقواعد العمل التي يشترك فيها كل العاملين بصورة واضحة ومميزة في المنظمة الخاصة أو العامة، ويرتبط هذا الموضوع ارتباطاً وثيقاً بالثقافة الاجتماعية، لأن القيم والمعتقدات والعادات والمواقف هي مكوبات حية من الثقافة الاجتماعية التي يحملها الأفراد العاملون إلى وظائفهم وقد يحاولون إسقاطها على منظماتهم.

إن الوعي بثقافة المنظمة وإدارة هذه الثقافة بكفاءة وفاعلية، يساعد على التخطيط وتطبيق نظم الإدارة الإلكترونية وأدواتها من خلال توفير مناخ تنظيمي ملائم لايحاذ قرارات سريعة وسهلة للتنفيذ هذا التغيير على الرغم من درجة المجاطرة العالية التي ستتحملها الإدارة من جراء صنع وتنفيذه هذه القرارات.

لذا قد يمثل الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمات التقليدية والعربية معوقاً لتطبيق الإدارة الإلكترونية، من خلال ممارستها دوراً سلبياً بسبب الطابع الذي تتميز بها من المحافظة على الثقافة القديمة والميل الشديد نحو التقليد والثبات على الطرق والإساليب القديمة في ممارسة الأعمال بنفس الطرق التي اعتادت عليها الإدارة، مما قد يسبب مقاومة للتغيير والابتكار الإداري.

إن الإدارة الإلكترونية ثورة ثقافية في حياة المنظمة والعاملين بسبب التغيير الجذري والتحول الإستراتيجي الذي يصاحب تطبيعها على التفكير الإداري والممارسة الإدارية والطريقة الأساسية التي تنفذ بها الأعمال والأنشطة الوظيفية في المنظمة وسرعة تنفيذ الأعمال.

5. معوقات الثقافة الإدارية،

إن الثقافة الإدارية في الوطن العربي تتسم بالطابع التقليدي المحافظ والمرتبط بالبنى الاجتماعية والاقتصادية المتوارثة والتي يميل كثيرا إلى التقليد والحفاظ على القدم، وبالتالي فإن المدراء يميلون إلى مقاومة التغيير التنظيمي الذي يجب أن يطبق في المنظمة، خاصة إذا تعلق ذلك التغيير بالتحديث ونقل التكنولوجيا.

وعليه، فلا بد من معرفة القمم الثقافية التي تقود المدراء إلى مقاومة مشروعات نظم الإدارة الإلكترونية، وما يرافقها من نماذج أعمال مبتكرة وأساليب عمل جديدة في داخل المنظمة ومع الزبائن والمستفيدين وشركاء الأعمال، وربما يكون مصدر هذه القمم ميل المدراء إلى تجنب المخاطرة وعدم التأكد من النتائج من ناحية، والايحاء بحو الفردية في ممارسة الإدارة واليحاء القرارات من ناحية أخرى (ياسن، 257: 2005 - 270).

إن تطوير المنظمات يؤدي عادة إلى تحقيق العديد من المكاسب للعاملين، لذا يجب أن يتم توضيح كيفية المشاركة في تلك الفوائد لجميع العاملين لتخفيف حدة مقاومتهم للتغيير (فرنش، 406: 2000).

فرص نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في البيئة العربية،

على الرغم من وجود العديد من المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدان العربية بصفة عامة، إلا أن هناك فرصا كبيرة لصمان يحاها إذا تم التخطيط لتفادي أهم المعوقات التي تقف عائقا أمامها، ويمكن تفادي هذه المشكلات من خلال صياغة وتنفيذ استراتيجيات تنمية معلوماتية في مجالات مختلفة، ومنها:

1. الاستثمار في تطوير البنية التحتية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتطوير صناعة برمجياتها وخدماتها.

2. يحفز المنظمات العامة والخاصة للتحويل إلى التعاملات الإلكترونية وتطبيقاتها، وإعادة هندسة الأعمال لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

3. العمل على نشر وترسيخ الثقافة الإلكترونية بين أفراد المجتمع، وإعادة هندسة استراتيجيات التعلم والبحث العلمي للإبداع والابتكار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

4. توفير البيئة القانونية والتشريعية للتعاملات الإلكترونية.

5. يخطط وتنفيذ التنمية الاجتماعية والاقتصادية والثقافية الشاملة والمستدامة في البلدان العربية، خاصة فيما يتعلق ببناء مجتمع واقتصاد المعلومات والمعرفة لتقليص الفجوة الرقمية (ياسن، 2005م: 270 - 272).

مفهوم الأعمال الإلكترونية (E - Business)،

استخدم مصطلح الأعمال الإلكترونية لأول مرة في سنة (1997) بواسطة شركة (IBM) بغرض يميز أنشطة الأعمال الإلكترونية عن التجارة الإلكترونية، وقد عرفت (IBM) الأعمال الإلكترونية، بأنها مدخل متكامل ومرن لتوزيع قيمة الأعمال المميزة من خلال ربط النظم بالعمليات التي تنفذ من خلالها أنشطة الأعمال الجوهرية بطريقة مبسطة ومرنة باستخدام تكنولوجيا الإنترنت (ياسن، 19؛ 2005 - 20).

كذلك تعرّف الأعمال الإلكترونية، بأنها ذلك الإطار الشامل الذي يصف طريقة القيام بالأعمال من خلال الصلات الإلكترونية (القائمة على الإنترنت) مع الأطراف الأخرى، مثل (العاملين، والمديرين، والزبائن، والموردين، والمشتريين) بكفاءة وفاعلية من أجل تحقيق أهدافها (يحم، 47: 2004).

وتهدف الأعمال الإلكترونية إلى زيادة كفاءة وفاعلية وإنتاجية عمليات الإنتاج والتسويق والبيع في جميع مراحل التخطيط والتنفيذ والتقييم والرقابة، بالإضافة إلى خفض التكاليف والوقت ورفع مستوى الجودة وتحسين وتسريع عملية الاتصال (أبو فارة، 32: 2004 - 35).

مفهوم التجارة الإلكترونية (E - Commerce)،

ظهر مصطلح التجارة الإلكترونية لأول مرة في منتصف التسعينيات عندما استخدم الإنترنت لإغراض تجارية، ومن ثم تطورت بسرعة، مستفيدة من المرونة العالية للتجارة الإلكترونية، مقارنة بالتجارة التقليدية، وتعرف التجارة الإلكترونية بدلالة القدرات المستفادة من الإنترنت والوسائل الإلكترونية في يادىة الأعمال التجارية، وبهذا المعنى فهي تشير إلى التجارة التي يتم تعجيلها وإغنائها بتكنولوجيا المعلومات وبشكل خاص الإنترنت، وبالتالي فإنها تتضمن إجراء الصفقات مع الزبائن على الإنترنت، ومع المنظمات الأخرى. من خلال استخدام تبادل البيانات الإلكترونية، وجمع المعلومات المرتبطة ببحوث السوق عن الزبائن والمنافسين، وأخيراً توزيع المعلومات إلى زبائن معينين من خلال الإعلان، والمبيعات والجهود التسويقية (يجم، 40: 2004 - 41).

كما يعرف مصطلح التجارة الإلكترونية، بأنه استخدام الوسائل الإلكترونية من أجل يمكن عمليّة التبادل من بيع وشراء المنتجات والخدمات التي يحتاج إلى وسائل نقل بطريقة مختلفة من مكان إلى آخر، وهذا يعني أن التجارة الإلكترونية تعتبر من الأوجه الرئيسة للأعمال الإلكترونية، كالتسويق الإلكتروني والبريد الإلكتروني وغيرهما (ياسين، 20: 2005)، ويمكن تحديد المتعاملين في التجارة الإلكترونية بأنهم قطاعات الأعمال والأفراد أو المستهلكين والحكومات (النجار، 96: 2006).

إن التجارة الإلكترونية أعطت المنظمات التجارية إمكانية التواجد

في الأسواق دون وجود مادي والقدرة على بيع الخدمات أو المنتجات للعملاء في جميع أنحاء العالم (دودج، 20: 2006). كما أن الفوائد المتوقعة من التجارة الإلكترونية هي تحسين خدمة العملاء، وتحسين العلاقات مع الموردين ومجتمع التمويل، وزيادة العائد على استثمارات أصحاب الأسهم والملوك (مكليود، 127: 2000).

مفهوم الحكومة الإلكترونية (E - Government).

إن الحكومات في بعض البلدان المتقدمة والنامية تبنت مفاهيم الأعمال الإلكترونية لإيجاز أنشطتها وأعمالها اليومية من أجل تقديم خدماتها العادية للمواطنين، وبالتالي تبلور مفهوم الحكومة الإلكترونية عندما أياحت هذه الحكومات خدماتها للمواطنين والمؤسسات والإدارات الحكومية والقطاع الخاص عبر الإنترنت، ويرتبط مفهوم الحكومة الإلكترونية بتعظيم استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحرير حركة المعلومات والخدمات من أجل التغلب على القيود والعوائق المادية الموجودة في الأوراق والأنظمة التقليدية، وهذا ما يراه جانب من الخبراء في مجال المعلوماتية (حجازي، 20: 2004 - 21).

إن مصطلح الحكومة الإلكترونية ليس مصطلحاً تكنولوجياً، وإنما هو مصطلح إداري يعني التحول الجذري في المفاهيم الثقافية والاقتصادية والاجتماعية والتسويقية وعلاقة الأفراد والمؤسسات مع بعضها البعض (الجنحي، 7: 2001)، ويمكن تعريف الحكومة الإلكترونية، بأنه يقصد بها، ما يلي:

- مجموعة من التطبيقات التكنولوجية التي تهدف إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات العامة من خلال وسائل الاتصال الحديثة كالإنترنت أو الهواتف بهدف تحسين توصيل الخدمات للمواطنين وزيادة التأثير الإيجابي على مجتمع الأعمال وجعل الحكومة تعمل بكفاءة وفاعلية.

• هي مرادف لعمليات تبسيط الإجراءات الحكومية وتيسير النظام البيروقراطي أمام المواطنين من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع وعادل في إطار من النزاهة والشفافية والمساءلة الحكومية (الرقائي، 2002م، 18).

وتعرف الحكومة الإلكترونية، بأنها تعني أسلوباً جديداً في العمل الحكومي يستخدم المعلوماتية والإلكترونيات في إدارة الشؤون العامة للوطن والمواطن (الروابدة، 1: 2003)، كما تعرف الحكومة الإلكترونية، بأنها التمكن من تنفيذ الإجراءات الحكومية في شتى المجالات إلكترونياً بواسطة مواقع إلكترونية حكومية توضع على شبكة الإنترنت أو الإكسترانت الخاصة تبعاً لطبيعة الإجراءات (بكري، 44: 1422). أيضاً يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية، بأنها قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين وإيجاز المعاملات عبر شبكة الإنترنت بسرعة ودقة متناهيتين، وبتكاليف ومجهود أقل، ومن خلال موقع إلكتروني واحد على شبكة الإنترنت (العبود، 26: 2005).

وتعرف الحكومة الإلكترونية تعريفاً شاملاً بأنها ذلك النظام الافتراضي المعلوماتي الذي يمكن الأجهزة الحكومية المختلفة من تقديم خدماتها في إطار تكاملي لجميع فئات المستفيدين باستخدام التقنية الإلكترونية المتطورة، متجاوزاً عامل التواصل المكاني أو الزماني، مع استهداف تحقيق الجودة والتميز وصمان السرية والإمن المعلوماتي والاستفادة من معطيات التأثير المتبادل (أبومغايض، 104: 1425).

إن التعريفات العديدة الخاصة بالحكومة الإلكترونية كلها تنطلق بصفة عامة من فكرة واحدة، وهي أن الحكومة الإلكترونية تعني ببساطة إنتاج المعلومات وتوزيعها، وتقديم الخدمات الإلكترونية خلال (24) ساعة في اليوم، وسبعة أيام في الأسبوع، وبطريقة تركز على تلبية احتياجات المواطنين والإعمال.

إن مفهوم الحكومة الإلكترونية يعتبر وسيلة لتحديث بنية الحكومة وطريقة تنفيذ أعمالها وتعزيز دورها الإيجابي في التنمية الاجتماعية والثقافية والاقتصادية، من خلال التركيز على المستفيد واحتياجاته، بدلاً من التركيز على الحاجات الداخلية للمؤسسة العامة، باستخدام نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات والوسائل الإلكترونية لدعم هذه الفكرة من خلال التركيز على المستفيد (ياسين، 187 : 2005 - 188).

أهداف الحكومة الإلكترونية:

تهدف الحكومة الإلكترونية بشكل عام إلى رفع مستوى الجودة والكفاءة والفعالية في أداء المنظمات العامة بواسطة التكنولوجيا ونظم المعلومات الإلكترونية الحديثة، من خلال ما يلي:

- تطوير عمليات الإدارة وتعزيز فعاليتها في خدمة الإهداف المؤسسية.
- تكامل أجزاء التنظيم، وتوحيدها كنظام مترابط.
- تقديم آليات فعالة وداعمة لايحاذ القرارات.
- ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم وجاهزية مستمرة.
- تقليل تكلفة التشغيل والتحسين المتواصل للمعدلات الإنتاجية.
- تطوير وتعزيز مستوى الآلية في الاستخدامات الجدمية والإنتاجية.
- خلق البيئة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل المتواصل (الشريف، 44 : 2003).
- تحسين مستوى الخدمات الحكومية.

• التقليل من التعقيدات الإدارية (مجازي، 99: 2004 - 100).

كما أن الحكومة الإلكترونية تحقق الأهداف التالية:

• تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية والالتزام القوي بنشر وتداول هذه المعلومات.

• تحسين استجابة الحكومات لاحتياجات المستفيدين من خلال تجهيزهم بالمعلومات الوافية وابتكار أساليب جديدة للعلاقة البينية المتفاعلة التي يجمع المستفيدين بإدارات وهيئات ووكالات الحكومة.

• توفير المال والوقت والموارد المستخدمة من قبل إدارات الحكومة في إطار علاقتها بالمواطنين وأصحاب الأعمال والمستثمرين، ويمكن تحقيق هذا الهدف من خلال التأثير الإيجابي المباشر للحكومة الإلكترونية في تحسين الإداء الحكومي وتعزيز نظم الرقابة على أداء الموظف العام.

• تحسين جودة الخدمات العامة الحكومية المقدمة للمستفيدين، وفقاً لمعايير موضوعية لقياس الجودة، مبنية على فلسفة إدارة الجودة الشاملة للإدارات العامة.

• خلق تأثير إيجابي في المجتمع من خلال ترويح وتنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع (ياسين، 190: 2005).

مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

توجه الحكومة الإلكترونية خدماتها إلى ثلاث جهات وترتبط معها بشكل أساسي يتسم بالاستمرارية، وهي:

• المواطنون:

حيث يتم تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين إلكترونياً من خلال منفذ واحد، ليسهل الدخول إلى موقع أي قطاع حكومي وطلب الخدمة، ويتطلب هذا توفير بيئة يمتية للاتصالات تكون قادرة على توصيل تلك الخدمات، سواء من المنازل أو من الطريق، وتوفير التشريعات الملائمة، وضمان حماية البيانات والمعلومات لزيادة الثقة المتبادلة، ورفع مستوى ثقافة المواطن، والسعي إلى خلق المجتمع الإلكتروني.

• القطاعات الحكومية:

حيث يتم تبادل الخدمات والمعلومات بين الجهات الحكومية إلكترونياً.

• القطاع الخاص:

حيث يتم تبادل المعلومات بين القطاع العام والخاص إلكترونياً، حيث تقوم الحكومة بحماية ودعم القطاع الخاص، ويقوم قطاع الأعمال بتقديم العديد من الخدمات لصالح القطاع العام في نشاطاته الإدارية (الشريف، 46: 2003 - 47).

مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية:

هناك أربع مراحل لتطبيق الحكومة الإلكترونية، كما يلي:

• المرحلة الأولى (النشر):

وهي مرحلة نشر المعلومات والإجراءات فقط، وهي مرحلة مبسطة تتضمن القراءة فقط لطالب الخدمة، فهو متلقي فقط وليس له سيطرة على المتاح له من البيانات، وعادة ما ترتبط هذه المرحلة بنشر المعلومات وإياحة الباذج وإمكانية طباعتها وإرسالها بالبريد أو التسلم المباشر.

• المرحلة الثانية (التفاعل):

وهي مرحلة يتم فيها تفاعل الجهة الحكومية المقدمة للخدمة مع طالي الخدمة من خلال إياحة القدرة للإفراد بمبلء الاسيارات وإرسال الشكاوى وتلقي الردود، بالإضافة إلى دفع الرسوم أو الاشتراكات، وقد يحدث التفاعل هنا بالصوت والصورة أيضا، لكن هذه المرحلة تنحصر في طلب الخدمة من جهة واحدة.

• المرحلة الثالثة (التكامل الرأسى):

حيث يستطيع طالب الخدمة إنهاء كافة معاملاته مع جهة واحدة بالرغم من تعدد وحداتها، ويتم في هذه المرحلة أيضا الاستفادة من المعلومات بصورة عميقة.

• المرحلة الرابعة (التكامل الأفقى):

وهي مرحلة أكثر تعقيدا، حيث تتطلب توفير قواعد بيانات كبيرة عن كل الأفراد والمؤسسات، ويستطيع طالب الخدمة في هذه المرحلة الحصول على كافة الخدمات من خلال أية وحدة تقدم الخدمة، مهما تعددت الجهات التي يتعامل معها، وهو ما يطلق عليه نقطة واحدة للحصول على كافة الخدمات، ويحتاج هذه المرحلة إلى تكاليف عالية جدا وتواجهها حتى الآن العديد من العقبات (الرقائى، 28: 2002).

مببرات تطبيق الحكومة الإلكترونية (الإدارة الإلكترونية العامة) بالملكة العربية

السعودية:

منذ الپائينيات كانت حركة إصلاح عالمية في الإدارة العامة بحري بقوة، كانت الحركة عالمية لسبيين، الأول انتشارها في جميع أنحاء العالم، والثاني أنها كانت كاسحة في مجالها، حيث استخدمت الحكومات إصلاح الإدارة لإعادة تشكيل دور الدولة وعلاقتها بالمواطنين (كيتل، 13: 2003)

إن التطورات والمتغيرات العالمية الحديثة في جميع المجالات، خاصة في مجالي الاقتصاد والتجارة، وتطور التقنية الحديثة بصورة كبيرة، أوجدت حاجة المملكة العربية السعودية لخدمات وأساليب الإدارة الإلكترونية، لاسيما الحكومة الإلكترونية (الشريف، 75: 2003).

ولكي يتم الحفاظ على عملية التطور التي تشهدها المملكة العربية السعودية أدركت الحكومة الإهمية الكبرى لتطوير التقنية المعلوماتية، بما يتوافق مع الحاجة الإنية للتوجهات العالمية والتغيرات التي يحدث على الساحة الدولية، وما يفرضه ذلك من تطوير وتحديث في كافة المجالات على الصعيد الداخلي، وهذا ما أكدته صاحب السمو الملكي ولي العهد في اجتماع قادة مجلس التعاون لدول الخليج في عام (1419) بأنه لا يمكن العيش بمعزل عن العالم الذي يواجه العولمة في مرحلته الراهنة، ولمواجهة تيار العولمة سعت المملكة العربية السعودية إلى اتباع خطوات راسخة في مجال التطبيقات التقنية الرئية. أو المعلوماتية التي تعتبر أساساً لكل ما يخدم استخدامات المجتمع الإلكتروني، والذي تعتبر فيه الإدارة الإلكترونية العامة أحد أهم ركائزها (أبومغايض، 78: 1424).

إن المملكة العربية السعودية يمتلك بنية تحتية للاتصالات تسمح لها بالبدء في تطبيق الأعمال الإلكترونية، والقدرة على تطويرها بالشكل المناسب القادر على استيعاب التوسع في مختلف الأنشطة، حيث تشير الإحصائيات إلى أن المملكة لديها أحد أكبر معدلات النمو في استخدام الإنترنت، حيث قد بلغت نسبة الزيادة في عام (2001) بنحو (102%) بالمقارنة بالنسبة المتحققة عام (2000)، كما أن المملكة يحتل المركز الرابع في العالم من حيث نسبة زيادة عدد أجهزة الحاسب الآلي بنسبة (32%) سنوياً، وتستحوذ السوق السعودية على (40%) من حجم أسواق تقنية المعلومات والاتصالات في المنطقة العربية، كما بلغت واردات المملكة من تقنية المعلومات في عام (2001) أكثر من ثلاثة

مليارات ونصف ريال سعودي، وتؤكد هذه الإحصائيات أن المملكة تتمتع ببنية تحتية قادرة على استقبال وتطبيق مثل هذه المفاهيم (الشريف، 79: 2003).

إن العوامل الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية تدفع الحكومات بشكل عام وحكومة المملكة العربية السعودية بشكل خاص لتطبيق الحكومة الإلكترونية والتي سيكون لها الإثر الكبير على تحسين الخدمات الحكومية (إيفارت، 34: 2005 - 35).

معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

تواجه الدول العربية فجوة رؤية فيما يتعلق بتطبيق البنية الأساسية للمعلومات الأمر الذي أدى إلى تفاوت عدد المواقع الإلكترونية للحكومات العربية وفي فجوى ومضمون تلك المواقع، كما أن هناك قصور في إدراك عناصر تكنولوجيا البرمجيات وأهميتها عند بناء الحكومات الإلكترونية في العالم العربي (التويجري، 42: 2005).

وهناك بعض المعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية بشكل خاص من أهمها:

- الجوف من التغيير وقوة مجموعات المصالح الخاصة.
- نقص الاعتمادات المالية.
- ارتفاع نسب الأمية، وخاصة الأمية المعلوماتية.
- غياب التشريعات المناسبة.
- قلة وعي المواطنين بمزايا الحكومة الإلكترونية.
- ضعف البنية الأساسية ووسائل الاتصالات والشبكات.

- محدودية انتشار الحاسبات الآلية بين الأفراد (الرقائي، 91: 2002).
- نقص الكفاءات البشرية المؤهلة لاستخدام تقنيات المعلومات (الطعامنة، 32: 2004).
- تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية بالمملكة العربية السعودية: أطلقت المملكة العربية السعودية برنامجاً طموحاً لتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية باسم (يسر) ويهدف البرنامج إلى ما يلي:
 - أولاً، توفير خدمات أفضل بنهاية عام (2010) من خلال ما يلي،
 1. توفير الخدمات ذات الأولوية العالية وعددها (150) خدمة إلكترونية بمستوى راقٍ من الجودة.
 2. توفير الخدمات بشكل متكامل وبمبسط للمستخدمين وعلى مستوى عالٍ من الإيمان.
 3. إياحة الوصول إلى الخدمات الحكومية للجميع على طوال الساعة، ومن أي مكان داخل وخارج المملكة.
 4. تحقيق مستوى استخدام للخدمات الحكومية بنسبة (75%) من المستخدمين.
 5. تحقيق نسبة (80%) لرضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية.
 - ثانياً، زيادة مستوى الكفاءة والفعالية في القطاع الحكومي، من خلال ما يلي،

1. استخدام الوسائل الإلكترونية في جميع المراسلات الرسمية الممكنة بين الجهات الحكومية.
2. إياحة وصول أي من الجهات الحكومية إلى كل من المعلومات التي

يحتاجها الجهات الأخرى وصمان عدم تكرار حفظ المعلومات في أكثر من جهاز حكومي.

3. يأمّن المشتريات الحكومية من السلع والخدمات التي تريد تكلفتها عن حد معقول في البداية من خلال النظام الإلكتروني للمشتريات الحكومية.

ثالثاً: المساهمة في رخاء وازدهار الوطن، من خلال ما يلي:

1. المساهمة في بناء المجتمع المعلوماتي في المملكة من خلال نشر المعرفة واستخدام الخدمات الإلكترونية.

2. المساهمة في تحسين استغلال موارد وأصول الوطن من خلال رفع مستوى إنتاجية المجتمع بجميع شرائحه (السويل، 2007).

لحة تاريخية عن تطور قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية:

استشعر الملك عبدالعزيز آل سعود مؤسس المملكة العربية السعودية - طيب الله ثراه - أهمية الاستفادة من الاختراعات الحديثة في مجال الاتصالات لربط أطراف المملكة الوليدة بعضها ببعض، وإدارة أمور الدولة ويجاوز عائق المسافات الجغرافية الصعبة، فبدأت الإيجازات في مواجهة التحديات وتطور قطاع الاتصالات على مر الأيام والسنين ليصل إلى ما وصل إليه اليوم من تطور كبير.

ففي عام (1344) الموافق لعام (1925) تم إنشاء أول خط بري بين مدينتي مكة المكرمة وجدة، وتم إدخال الخدمة إلى كل من مدينتي القنفذة وأبها، وتم يمدد أول خط هاتفي بين مدينتي مكة المكرمة وجدة، كما تم التوقيع على اتفاقية مد الكيل البحري بين المملكة العربية السعودية وجمهورية السودان عبر البحر الأحمر.

وفي عام (1345) الموافق لعام (1926) صدرت أوامر الملك عبد العزيز آل سعود - رحمه الله - بإنشاء مديرية البرق والهاتف وقد تم ربطها بالنيابة العامة تحت مظلة الأمور الداخلية للعناية بخدمات البريد والاتصالات بأنواعهما. فكان الاهتمام بمراكز اللاسلكي (المبرقات) وتقوية بثها ونشرها في مناطق المملكة، وتم تركيب أول جهاز للبرقية في مدينة رابغ على البحر الأحمر للاتصال بين المملكة والعالم.

وفي عام (1349) الموافق لعام (1930) تم إرسال أول بعثة دراسية رئيسة لجارج المملكة العربية السعودية، كما تم إنشاء أول مدرسة لاسلكي بمدينة جدة، وأدخلت خدمة الهاتف الإلي إلى المملكة العربية السعودية لأول مرة.

وفي عام (1351) الموافق لعام (1932) تم تدشين أول سنترال بسعة (50) خطاً في الرياض، ويمت التجربة على تشغيله بكلمة هاتفية بين الملك عبدالعزيز من مكة المكرمة وولي العهد آنذاك الملك سعود بالرياض.

وفي عام (1353) تم اعياد أول مشروع اتصالات لتأمين عدد (22) محطة لاسلكية لربط (22) مدينة وقرية في أنحاء المملكة بالخدمات البرقية، منها مدينة الرياض ومكة المكرمة، بالإضافة إلى محطات متنقلة في كل من مدينة الطائف والهفوف والمدينة المنورة، ولم تتجاوز عدد الجطوط الهاتفية الدولية آنذاك (854) هاتفاً، موزعة على كل من مدينة الرياض، ومكة المكرمة، والمدينة المنورة، وجدة، والطائف فقط.

وفي عام (1371) الموافق لعام (1952) صدر الإمر السامي بإنشاء شبكة اتصالات لاسلكية هاتفية ضخمة لربط البلاد بعضها ببعض واتصالها بالدول الخارجية، واختيرت مدينة جدة لتكون مركزاً لهذه الشبكة.

وفي عام (1372) الموافق لعام (1953)، تزايدت الحاجة لتطوير قطاع الاتصالات، فصدرت أوامر الملك عبد العزيز آل سعود برحمة الله بإنشاء وزارة المواصلات، لتشرف على خدمات البرق والهاتف والطرق والسكة الحديدية، حيث عين الأمير طلال بن عبد العزيز وزيراً لها.

وفي تاريخ 1371/9/25 صدر أمر ملكي من الملك عبدالعزيز للتشديد على المأمير بعدم منع أصحاب المطالب من رفع برقيات الشكاوى.

وفي عام (1374) الموافق لعام (1955) افتتح الملك سعود أول مركز هاتف إلى بمدينة جدة بسعة قدرها (2.000) خط تطورت فيما بعد لتصل إلى (4.000) خط.

وفي الإعوام ما بين (1375 - 1376) الموافق من (1955 - 1956)، دشّن الملك سعود الاتصال الجارحي مع كل من جمهورية مصر وسوريا ولبنان، كما قام الملك سعود في عام (1376) الموافق لعام (1956) بالاتصال هاتفياً بالعديد من سفراء المملكة في مختلف بقاع العالم مفتتحاً بإسيس محطات مشروع الهاتف اللاسلكي في كل من مدينة الرياض وجدة والدمام.

وفي عام (1386) الموافق لعام (1967) وقعت اتفاقية مع فرنسا تنص على قيام خبراء وزارة البريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية الفرنسية بالدراسات اللازمة لإنشاء محطة أرضية بالمملكة العربية السعودية عن طريق الإيثار الصناعية، وإنشاء شبكة للاتصال المباشر بين مدن المملكة المختلفة.

وفي عام (1388) الموافق لعام (1968) تم إنشاء معهد للاتصالات في كل من الرياض وجدة بحولاً بعد ذلك إلى كليتين.

في عام (1389) الموافق لعام (1969) بدء توصيل المايكروويف بين مدينة الدمام ودولة البحرين، وذلك لتشغيل دوائر التلكس الدولية.

في عام (1390) الموافق لعام (1970) صدرت أول خطة للتنمية بالمملكة العربية السعودية واستهدفت تطويراً شاملاً للبنية الأساسية لشبكة الاتصالات.

وفي يارنج 1395/10/8، تم إنشاء وزارة البرق والبريد والهاتف بموجب المرسوم الملكي رقم (أ/236) لتكون مسؤولاً عن قطاعي البريد والاتصالات، وصممت إليها جميع خدمات الاتصالات، وكان عدد الخطوط الهاتفية في ذلك الوقت لا يتعدى (130) ألف خط، وإجمالي الإيرادات (250) مليون ريال.

وفي عام (1400) الموافق لعام (1980) تم بدء الاتصال المباشر الدولي والداخلي، كما تم تدشين الاتصالات بعيدة المدى، وبدء العمل بالاتصالات عبر الإيثار الصناعية.

وفي عام (1404) تم تشغيل أول شبكة من الكوابل البصرية وإنشاء مراكز ومجمعات الاتصالات في جميع مناطق المملكة.

وفي عام (1407) الموافق للعام (1987)، تم تشغيل مدينة الملك فهد للاتصالات الفضائية على طريق (جدة، ومكة المكرمة)، وذلك لربط المملكة بجميع أنحاء العالم بخدمات الاتصالات، حيث احتوت المدينة على أربع محطات أرضية للعمل مع الإيثار الصناعية وهي عربسات وإنتلسات (المحيط الأطلسي) وإنتلسات (المحيط الهندي) وأمبرسات (للاتصالات البحرية).

ثم توالى بعد ذلك تشغيل العديد من الخدمات، ففي عام (1416) الموافق لعام (1995) تم تشغيل خدمة الهاتف الجوال، وفي عام (1417) تم تشغيل شبكات كوابل الإلياف البصرية لربط مناطق المملكة وتشغيل خدمات (VSAT)، وفي عام (1418) الموافق لعام (1998) تم تشغيل الشبكة الذكية لنقل المعلومات (الإنصاري، 1999).

مبررات خصخصة قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية :

إن رآيد أهمية قطاع الاتصالات ودخول اقتصاديات العالم مرحليه مرتكزة بصورة أساسية على ثروة الاتصالات وتقنية المعلومات أدى إلى يحول قطاع الاتصالات إلى علامة فائقة القدرة للإسراع بمعدل التقدم الحضاري والتقني، وكان التوسع في خدمات الاتصالات أحد أهم الإهداف التي سعت الدوله إلى تحقيقها عبر خطط التنمية المتعاقبة، فخلال السنوات الأخيرة ركزت الجهود على الخدمات الحديثة والمتطورة المحققة للاستفادة الاقتصادية والاجتماعية من ثورة الاتصالات وتقنية المعلومات المتقدمة، وبهدف الإسراع بمعدلات النمو وتحديث هذا القطاع الحيوي سمح للقطاع الجاص بالمشاركة في عديد من أنشطة الاتصالات، وهذا أسهم في توفير استثمارات إضافية ضرورية وعزز متطلبات الكفاءة والتحديث.

ومع التطور السريع لمجتمعات وتعدد مطالب المواطنين واحتياجاتهم لمختلف الخدمات، فقد تولت الدوله مسؤولية تنفيذ هذه الخدمات من خلال أجهزتها المختلفة، ووفرت لها الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لتقديم أفضل الخدمات للمواطنين، ولأن الإحياء العالمي اليوم لكثير من الدول، ومن ضمنها المملكة العربية السعودية، هو خصخصة مرافق الدوله العامة التي لها طابع اقتصادي من أجل تقديم خدمات أفضل للمواطنين من خلال فتح باب المنافسة الحرة في تقديم الخدمة، وكذلك بهدف توفير تكاليف الإدارة الحكومية لها، ولتخفيف النفقات المادية وأيضاً للتكيف مع انصباها في اتفاقية التجارة الدولية، فقد خططت المملكة العربية السعودية إلى خصخصة كثير من أجهزتها الحكومية، والتي كان أولها قطاع الاتصالات بسبب تعاظم دور قطاع الاتصالات في تنمية وتطور الشعوب والدولوميشيا مع ما يشهده العالم من تطورات.

ويمكن وصف حاله قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية في

العام (1997)، في النقاط الأربع التالية التي توضح مدى حاجته للتخصيص للنهوض به:

أولاً، تدني مستوى التطوير في قطاع الاتصالات:

ويدل على ذلك تدني نسبة انتشار خدمة الهاتف الثابت، حيث لا يتجاوز عدد الجسوط الهاتفية بالنسبة لعدد الوحدات السكنية (50%)، بينما تصل النسبة إلى (100%) في الدول المجاورة.

ثانياً، ضعف التطوير في الاتصالات المتنقلة ومحدودية تغطيتها:

حيث كان يقدر عدد الطلبات غير المجابة بإضعاف المستخدمين، كما كان هناك ضعف في مستوى التطوير في خدمات المعلومات، حيث لا يتجاوز إسهامها في الإيرادات ما نسبته (1%)، بينما وصلت هذه النسبة إلى (4%) في الإمارات العربية المتحدة ونسبة (7%) في ألمانيا.

ثالثاً، محدودية إسهام قطاع الاتصالات في نمو الاقتصاد الكلي:

كان الإداء المالي للقطاع خلال الأعوام العشرين التي سبقت الجسخصة في الفترة ما بين الأعوام (1976 - 1997) ضعيفاً، حيث وصل الإنفاق التشغيلي والتراكمي حوالي (80) مليار ريال، وبلغت الإيرادات التراكمية (77) مليار ريال، وبلغت الإيرادات غير المحصلة التراكمية حوالي (8) مليارات ريال.

رابعاً، ضعف قدرة القطاع على استقطاب العمالة الوطنية المؤهلة، ومحدودية

تطوير المهارات الفنية والتجارية المطلوبة لإدارة قطاع الاتصالات:

اعتمد القطاع يارحياً على الشركات الأجنبية لإدارة وتشغيل العناصر الاستراتيجية للعمل، مع تدريب بعض كوادر الوزارة، إلا أن استقطاب كفاءات وطنية مؤهلة واستمرار تدريبها كان يتطلب وجود أنظمة أكثر مرونة،

تتوفر بها مزايا تنافسية، تتضمن سلم رواتب وبراخ تدريبية متخصصة ومكثفة تتناسب مع التطورات السريعة التي يشهدها قطاع الاتصالات.

تنفيذ خصخصة قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية،

صدر المرسوم الملكي الكريم رقم (135) بتاريخ 1418/8/15 القاضي بالإعلان عن أول تجربة لخصخصة قطاع حكومي وهو نشاط وقطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية والمتمثل في (وزارة البرق والهاتف) ويحوّل هذا المرفق إلى شركة مساهمة سعودية تدار وفق أسس تجارية، وتستجيب لمتطلبات السوق على أسس واقعية، وتواكب التطورات التقنية في مجال الاتصالات.

وفي تاريخ 1418/12/23 الموافق 1998/4/20 صدر قرار مجلس الوزراء رقم (213)، لاعتماد نظام الشركة الأساسي باعتباره شركة مساهمة سعودية، وقصّل مرافق البرق والهاتف عن الوزارة ويحوّل مختلف مكوباته وإمكانياته الفنية والإدارية إلى شركة الاتصالات السعودية بعد أن كانت مملوكة بالكامل لحكومة المملكة العربية السعودية، وبذلك تصبح شركة الاتصالات السعودية أول تجربة يخصص لمرفق حكومي في تاريخ المملكة العربية السعودية.

وفي تاريخ 1418/12/24 الموافق 1998/4/21 صدرت موافقة خادم الحرمين الشريفين بالإمر السامي الكريم وبموجب المرسوم الملكي رقم (م/35) لتأسيس (شركة الاتصالات السعودية)، باعتبارها شركة مساهمة سعودية، للقيام بتقديم خدمات الاتصالات في المملكة العربية السعودية، حيث بدأت الشركة عملها بتوفير خدمات الاتصالات على نطاق المملكة بتاريخ 1419/1/6 الموافق 1998/5/2، ولفترة مبدئية قدرها (50) عاماً من تاريخ صدور المرسوم الملكي، وهي قابلة للتديد، حسبما تراه الجمعية العمومية، والشركة غير مسموح لها ببيع أسهمها إلى حين حصولها على الموافقة اللازمة.

وفي يارنج 1419/3/5 الموافق 1998/6/29 حصلت شركة الاتصالات السعودية على سجلها التجاري رقم (101050269)، باعتبارها شركة مساهمة سعودية لتقوم بتوفير سلسلة من خدمات الاتصال تشمل خدمات الهاتف الجوال وخدمات الهاتف الثابت محلية وداخلية ودولية وخدمات التلكس والبرق ونقل البيانات والخطوط المؤجرة والهواتف العامة وخدمات الشبكة العامة والنداء اللاسلكي وخدمات الإنترنت، حيث اعتبرت شركة الاتصالات السعودية آنذاك الجهة الوحيدة في المملكة العربية السعودية التي تتولى تقديم خدمات الاتصالات للمواطنين وتنفيذ السياسات الحكومية.

وفي يارنج 1423/7/2 الموافق 2002/9/9 صدر قرار مجلس الوزراء رقم (171)، القاضي ببيع جزء من الإسهام المملوكة لحكومة المملكة العربية السعودية بنسبة (30%) وعدد إجمالي يبلغ (90) مليون سهم، وذلك على النحو التالي:

- تخصيص (60) مليون سهم بنسبة (20%) للمواطنين السعوديين بصفته الشخصية.
- تخصيص (15) مليون سهم بنسبة (5%) لمصلحة معاشات التقاعد.
- تخصيص (15) مليون سهم بنسبة (5%) للمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.

وفي نهاية العام (2002) تم الإعداد لعملية الاكتتاب وفقاً لخطة محكمة وضعتها إدارة الشركة بالتعاون مع المصارف المحلية والجهات ذات العلاقة، أدت إلى انضباط كبير في إجراءات الاكتتاب، وتسهيل عملية تسجيل المساهمين من المواطنين، وتم إعداد وطباعة نشرة الاكتتاب التي توصلت مركز الشركة المالي وهيكلها الإداري وأدائها التشغيلي وتقديراته الحالية وتوقعاته

المستقبلية. وتم توزيعه بشكل موسع، كما قامت شركة الاتصالات السعودية بتنفيذ حيله علاقات عامة واسعة تضمنت إرشادات للمواطنين الراغبين بالمساهمة وتقديم معلومات عن المركز المالي والإداء التشغيلي للشركة في صورة إعلانات إخبارية وتصريحات صحفية مكثفة، إضافة إلى ذلك قام فريق الإدارة العليا بالشركة بعقد ندوات بالغرف التجارية اجتمع خلالها رجال الأعمال ومنسوبي الغرف التجارية والصناعية بالمملكة، وقدم لهم عروضاً متكاملة عن الاكتتاب في أسهم الشركة، وقام الفريق بالرد على استفسارات الحضور كما تم تخصيص خط هاتفي مجاني للرد على استفسارات المواطنين الراغبين بالمساهمة.

وكانت نتيجة هذا الإعداد أن تمت عملية الاكتتاب بشكل مميز، وكان الإقبال كبيراً جداً من المواطنين، حيث حقق نجاحاً منقطع النظير كأكبر عملية اكتتاب في تاريخ المملكة العربية السعودية بهذه الفترة، والثاني على المستوى العالمي من حيث الحجم حيث بلغ المبلغ الذي تم اكتتاب به من قبل المساهمين خلال فترة الاكتتاب، ما يربو على ثلاثة أضعاف ونصف قيمة الإسهام المطروحة للاكتتاب بنسبة الإقبال (340%)، وهو نجاح باهر بكل المقاييس ويدل على ثقة كبيرة في الشركة وخططها الناجحة، خاصة لأن الاكتتاب اقتصر على السعوديين فقط وبصفتهم الشخصية، وقد كانت القيمة الاسمية للسهم (50) ريالاً، وسعر البيع للمكاتبين (170) ريالاً.

تحرير وتنظيم قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية :

كان تأسيس شركة الاتصالات السعودية، خطوة أولى نحو تخصيص وتطوير قطاع الاتصالات وبحري السوق، حيث كان تقديم خدمات الاتصالات في المملكة قبل تأسيسها، يتم عن طريق وزارة البرق والهاتف، وقد اقتضى هذا القرار عدة عوامل منها الدور المهم للاتصالات بصفة خاصة وقطاع المعلومات عموماً في التنمية الاقتصادية والاستثمارات

المستقبلية لتطوير البنى التحتية الرئيسة والنمو السكاني المتسارع والحاجة إلى إيجاد فرص وظيفية للشباب السعوديين والتركيز المتزايد على جذب رؤوس الأموال الوطنية والعالمية للاستثمار في قطاع الاتصالات، لذا فقد تضمن قانون تنظيم الاتصالات الصادر في (1997) الأهداف المحددة لتحرير السوق على النحو التالي:

- تنمية قطاع الاتصالات فيما يختص بالتغطية والبنى التحتية للشبكات، لتلبية الاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية للمملكة.
- تشجيع الاستثمارات في قطاع الاتصالات وإيجاد بيئة تنافسية تقدم خدمات الاتصالات بأسعار مغرية.
- رفع الكفاءة الاقتصادية لقطاع الاتصالات ومشغل الاتصالات بصفة خاصة من خلال اقتصاد سوق يعمل بكل طاقته.
- تقليص الإسهام النشط للدول (التمويل، التخطيط الاستراتيجي، والتشغيل) في قطاع الاتصالات.
- توسيع نطاق ملكية الإسهام والإسهام في تنمية سوق رأس المال المحلي.

وتهدف إستراتيجية الحكومة السعودية إلى تخصيص شركة الاتصالات خلال فترة من (3) إلى (5) سنوات من يارخ التأسيس، كما تضمنت الإستراتيجية أيضاً إمكانية الاتفاق مع شريك إستراتيجي للإسراع بعملية بناء القدرات ونقل المعرفة للشركة، استعداداً لفتح السوق، وبالإستعانة باستشاريين متخصصين في الاتصالات والتخصيص.

ولكي يتم تنظيم هذا القطاع بهدف تقديم خدمات اتصالات متطورة وموثوق بها في جميع أنحاء المملكة من قبل الشركات التي يتم الترخيص لها وفق نظام الاتصالات، صدرت موافقة خادم الحرمين الشريفين بالإمر

السامي رقم (12/2) ويارخ 1422/3/12 وقرار مجلس الوزراء رقم (74) ويارخ 1422/3/5 الموافق 2001/5/28 بإنشاء وإسيس هيئة تنظيمية (هيئة الاتصالات السعودية) لتنظم قطاع الاتصالات في المملكة والموافقة على نظام الاتصالات.

وفي يارخ 1424/2/28، صدر المرسوم الملكي الكريم رقم (أ/2) القاضي بتغيير مسمى وزارة البرق والبريد والهاتف إلى وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات مما يعكس مدى الاهتمام الذي توليه الدولة لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، وتحقيقاً لأهداف الطموحة بالتحول إلى المجتمع المعلوماتي.

حيث تم في عام (1425) الموافق لعام (2004) الإعلان عن منح الرخصة الثانية لتشغيل الهاتف الجوال لشركة إجاد اتصالات (موبايلي). باعتبار ذلك أهم الخطوات اللاحقة لتحرير سوق الاتصالات بالمملكة العربية السعودية (إدارة الاتصال الداخلي، 2006).

مشاريع الأعمال الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية،

بادرت شركة الاتصالات السعودية في عام (2005) بتطبيق عددا من مشاريع الأعمال الإلكترونية والتي يمثل أهم التوجهات لدى الإدارة العليا وهي كما يلي:

• البوابة الإلكترونية الداخلية (الإنترنت) لموظفي الشركة (الرابط)،

تقدم البوابة الإلكترونية للعاملين في الشركة العديد من الخدمات الإلكترونية المتكاملة والتي يخدم الموظفين وهم في مكاتهم مثل طلبات الإجازات، وطلبات التعريف، وطلبات الانتداب، وطلبات الترجمة، وطلب تعديل المعلومات الشخصية للموظف والذي يساعد على تحديث قاعدة بيانات جميع العاملين في إدارة شؤون الموظفين بالشركة لتكون دقيقة

وصحيحة، كما يمكن للموظف في البوابة الإلكترونية الاستعلام عن إشعار الدفع الشهري للرواتب الشهرية والتي توفر معلومات إحصائية دقيقة عن نشاط الموظف، كما تعتبر البوابة الإلكترونية المرجع الأساسي لجميع العاملين في البحث عن المعلومة واستقصائها، وهي الوسيلة الرئيسة أيضاً لإيصال المعلومات الرسمية للموظفين وبث الإعلانات المبوبة لهم، ولعرفة آرائهم وإيحاءاتهم من خلال الإجابة على استبانات مصممة لذلك.

وتهدف إلى بناء ثقافة إلكترونية لدى الموظفين، لتمكينهم من التعامل مع التقنية الحديثة للوصول إلى المعلومات التي تهتم الموظف بسرعة عالية والتعامل مع الخدمات الإلكترونية.

• البوابة الإلكترونية الداخلية (الإنترانت) لحفظ الوثائق،

وتهدف إلى إيجاد نظام لإدارة وحفظ الوثائق الإلكترونية والورقية في المكتبة الإلكترونية المركزية، حيث يمكن استرجاعها والتعامل معها بطريقة سهلة وآمنة، وحسب الصلاحيات المعطاة دون الحاجة إلى تخزينها في أماكن كبيرة.

• البوابة الإلكترونية الخارجية (الإكسترنانت) لموردين الشركة،

وتهدف إلى ربط عدة جهات تجارية أو موردين من خلال نظام المشتريات الإلكترونية لتنظم وترتيب المعاملات التجارية الإلكترونية مع شركة الاتصالات السعودية بصورة آمنة (الغامدي، 2005).

• البوابة الإلكترونية الخارجية (الإنترنت) لعملاء الشركة،

قامت شركة الاتصالات السعودية بتطوير البنى الأساسية للتعاملات الإلكترونية لخدمة عملاء الشركة في جميع خدماتها التي تقدمها، وتم تدشين الموقع الإلكتروني للاتصالات السعودية على شبكة الإنترنت وعنوانه www.stc.com (في العام 2000)، بهدف تسهيل عملية التواصل مع العملاء وتقديم الخدمات لهم.

وقد اقتصر الموقع عند تدشينه لأول مرة على تقديم معلومات عن الشركة وخدماتها المختلفة، إضافة لآخر أخبار الشركة دون تفاعل مع العميل، وفي يارنج (2003/4/20) تم تطوير الخدمات الآلية بالموقع، والتي بموجبها أصبح الموقع تفاعلياً مع العملاء وزوار الموقع، ولتصبح البوابة الإلكترونية (خدمي) قناة بيع متكاملة يخدم العميل، حيث يتيح الموقع للعميل التسجيل فيه، ليتم تقديم العديد من الخدمات للعميل وهو أمام شاشة الحاسب الآلي، سواء كان في منزله أو في أي مكان آخر، وبلغ عدد العملاء المسجلين في الموقع أكثر من (340) ألف عميل ويبلغ عدد زوار الموقع أكثر من (1.5) مليون زائر شهرياً، ويقدم موقع شركة الاتصالات السعودية الإلكتروني لعملاء وزوار الموقع أكثر من (80) خدمة الكترونية من أهمها ما يلي:

- خدمة عرض تفاصيل الفواتير وتقديم الاعتراضات عليها والاشتراك في برامج قطف.
- خدمة تأسيس ونقل الهاتف وتغيير خصائص الخدمات وتعديليها للعملاء.
- خدمة إرسال رسائل الجوال القصيرة من الموقع مباشرة (للمسجل في الموقع حيث يتاح إرسال (25) رسالة جوال مجانية كل أسبوع).
- خدمة الاطلاع على خريطة ومواقع وأرقام الاتصال بمكاتب خدمات العملاء المنتشرة في جميع أرجاء المملكة.
- خدمة استخدام دليل الهاتف الإلكتروني الموجود على الموقع.
- خدمة الاطلاع على آخر العروض والخدمات المقدمة للعملاء.
- خدمة الاطلاع على تفاصيل الخدمات التي تقدمها وحدات الأعمال المختلفة.

- خدمة الاطلاع على آخر أخبار شركة الاتصالات السعودية (وتهم بشكل خاص رجال الإعلام).
 - خدمة الاطلاع على سعر سهم الاتصالات السعودية والتقارير المالية للشركة
 - خدمة تقديم طلبات التوظيف للمواطنين الراغبين في الانضمام لفريق عمل الاتصالات السعودية.
 - معلومات عن شروط المشتريات في الاتصالات السعودية للشركات الراغبة في التوريد.
- تعد البوابة الالكترونية لشركة الاتصالات السعودية أكبر موقع الكتروني في المملكة من حيث عدد الزوار والخدمات الالكترونية، واحتلت المرتبة الأولى من بين المواقع الالكترونية لشركات الاتصالات في الشرق الأوسط (العماج، 2006).

ثانياً: الدراسات السابقة

قام الباحث بمحاولة لحصر الدراسات السابقة التي تتعلق بالموضوع محل البحث من عدد من مؤسسات التعلم العالي، ثم قام بتصنيفها حسب تسلسلها التاريخي، مبتدئاً بالإحدث منها إلى الإقدم، وقد كان اختيار الباحث للرسائل الحديثة، بسبب تناولها لإغلب الدراسات السابقة، ولأنها تناقش موضوعات لم تناقشها الدراسات القديمة، وصنمها طبقاً لذلك إلى ثلاث محاور كما يلي:

1. دراسات تناولت استخدام التكنولوجيا الحديثة في الإدارة.

2. دراسات تناولت الحكومة الإلكترونية.

3. دراسات تناولت الإدارة الإلكترونية.

المحور الأول: دراسات تناولت استخدام التكنولوجيا الحديثة في الإدارة:

أجرى (حادي، 2005) دراسة بعنوان (نظم المعلومات الحاسوبية ودورها في أداء إدارة الحقوق بإمارة منطقة مكة المكرمة لمهامها)، وحدد مجتمع دراسته، بأنه جميع العاملين في إدارات الحقوق بديوان إمارة منطقة مكة المكرمة ومحافظتي جدة والطائف، وهدفت الدراسة إلى التعرف على أهم مميزات استخدام الحاسب الآلي في إدارة الحقوق، والتعرف على نظم المعلومات الحاسوبية المتوفرة بإمارة منطقة مكة المكرمة، والتعرف على استخدامات نظم المعلومات الحاسوبية في إدارة الحقوق، والتعرف على معوقات استخدام نظم المعلومات الحاسوبية في أداء إدارة الحقوق بإمارة منطقة مكة المكرمة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستفيداً من الاستبانة، باعتبارها أداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (160) مفردة، وتوصل الباحث إلى عدة نتائج من أهمها:

1. أهم مزايا استخدام الحاسب الآلي أنه يسهل عملية خدمة المراجعين بالمرتبة الأولى بمتوسط حسائي (4.66)، وأنه يساعد في سرعة إنجاز العمل بالشكل المطلوب في المرتبة الثانية بمتوسط حسائي (4.50).

2. أهم نظم المعلومات الحاسوبية المتوافرة بالإمارة نظام الاتصالات الإدارية في المرتبة الأولى بنسبة (96.9%)، يليها نظام الإرشدة الآلي بنسبة (85.6%).

3. أهم استخدامات الحاسب الآلي كانت في الاستعلام عن المعاملات بالمرتبة الأولى بمتوسط حسائي (4.73)، يليها توزيع العمل في المرتبة الثانية بمتوسط حسائي (4.63).

4. أهم المعوقات هو عدم وجود حوافز مادية للعاملين بالمرتبة الأولى بمتوسط حسائي (4.30)، يليها انخفاض مستوى التدريب بالمرتبة الثانية بمتوسط حسائي (4.23).

5. أهم الحلول المقترحة هو إعطاء الموظفين دورات على استخدام النظام بالمرتبة الأولى بمتوسط حسائي (4.68)، يليها اطلاع الموظفين على ما يستجد من أنظمة حديثة بالمرتبة الثانية بمتوسط حسائي (4.66).

أجرى (آل الشيخ، 2005) دراسة بعنوان (استخدامات الحاسب الآلي في أداء المهام الأمنية)، وحدد مجتمع دراسته، بأنه جميع العاملين العسكريين في أقسام الشرطة بمنطقة الرياض، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام العاملين بإقسام الشرطة في مدينة الرياض للحاسب الآلي، وكذلك التعرف على أنواع الحاسبات الآلية والتقنيات التي يستخدمها العاملون بإقسام الشرطة في مدينة الرياض، والتعرف على أهم المشكلات التي تقف حائلاً

دون أداء الحاسب الآلي لدوره في ترشيد القرار الإداري بإقسام الشرطة في مدينة الرياض، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستفيداً من الاستبانة، باعتبارها أداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (307) مفردة، وتوصل الباحث إلى عدة نتائج من أهمها:

1. يستخدم العاملون بإقسام الشرطة في مدينة الرياض الحاسب الآلي في طباعة وحفظ الخطابات والتقارير في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.28)، وفي المرتبة الثانية يستخدم الحاسب الآلي في نسخ القضايا بمتوسط حسابي (3.81)، وفيه رسة الخطابات يائي في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.03).

2. أكثر البرمجيات والتطبيقات الحاسوبية التي يستخدمها العاملون بإقسام الشرطة في مدينة الرياض هي برباح مايكروسوفت وورد، وإكسل، وبور بوينت.

3. يتمثل استخدام الضباط العاملين بإقسام الشرطة في مدينة الرياض لتقنيات الحاسب الآلي في البريد الإلكتروني بمتوسط حسابي (2.13)، وتقنيات عرض البيانات الحاسوبية (Data Show) بمتوسط حسابي (2.05)، و شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت) بمتوسط حسابي (2.0)، ومؤتمرات الفيديو (Video Conference) بمتوسط حسابي (1.87).

4. المعوقات التي تقف حائلاً دون أداء الحاسب الآلي لدوره في أقسام الشرطة بمدينة الرياض هي عدم وجود شبكة محلية حاسوبية تربط أقسام الشرطة وكان بمتوسط حسابي (4.12)، يليها عدم تدريب العاملين بإقسام الشرطة على استخدام الحاسب الآلي بالشكل المناسب وكان بمتوسط (4.03).

أجرى (السدره، 2004) دراسة بعنوان (دور الحاسب الآلي وتطبيقاته في الأجهزة الأمنية)، وحدد مجتمع دراسته، بأنه جميع الضباط العاملين العسكريين في أقسام الشرطة بمنطقة الرياض، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام الضباط العاملين بإقسام الشرطة في مدينة الرياض للحاسب الآلي، وكذلك التعرف على أنواع الحاسبات الآلية والتقنيات التي يستخدمها الضباط العاملون بإقسام الشرطة في مدينة الرياض، والتعرف على أهم المشكلات التي تقف حائلًا دون أداء الحاسب الآلي لدوره في ترشيده القرار الإداري بإقسام الشرطة في مدينة الرياض، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستفيدًا من الاستبانة، باعتبارها أداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (236) مفردة، وتوصل الباحث إلى عدة نتائج من أهمها:

1. يستخدم الضباط العاملون بإقسام الشرطة في مدينة الرياض الحاسب الآلي في طباعة الخطابات والتعامت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.36)، وفي المرتبة الثانية حفظ الخطابات والتعامت بمتوسط حسابي (3.56).

2. أكثر البرمجيات والتطبيقات الحاسوبية التي يستخدمها الضباط العاملون بإقسام الشرطة في مدينة الرياض في المرتبة الأولى هو برنامج مايكروسوفت وورد بمتوسط حسابي (3.43)، وبرنامج برامجا مايكروسوفت إكسل بمتوسط حسابي (2.62).

3. يتمثل استخدام العاملين بإقسام الشرطة في مدينة الرياض لتقنيات الحاسب الآلي، بالمرتبة الأولى تقنية الشبكة المحلية بمتوسط حسابي (2.51)، وكذلك شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت) بمتوسط حسابي (2.04)، وتقنيات عرض البيانات الحاسوبية (Data Show) بمتوسط حسابي (1.98)، ومؤتمرات الفيديو

(Video Conference) بمتوسط حساسي (1.85)، والبريد الإلكتروني بمتوسط حساسي (1.08).

4. المعوقات التي تقف حائلاً دون أداء الحاسب الآلي لدوره في أقسام الشرطة بمدينة الرياض في المرتبة الأولى هي عدم تدريب الضباط العاملين بأقسام الشرطة على استخدام الحاسب الآلي بالشكل المناسب، حيث كان بمتوسط (4.05)، يليها عدم وجود شبكة محلية حاسوبية داخل قسم الشرطة وكان بمتوسط حساسي (3.98).

أجرى (الشثري، 2003) دراسة بعنوان (التوظيف الإداري للبريد الإلكتروني في الأجهزة الأمنية)، وحدد مجتمع دراسته، بأنه جميع العاملين في إدارات الحاسب الآلي بقطاعات وزارة الداخلية بمدينة الرياض، وهدفت الدراسة إلى كشف أبرز مجالات التوظيف الإداري للبريد الإلكتروني في الأجهزة الأمنية، والتعرف على أهم المشكلات التي تعوق عملية التوظيف الإداري للبريد الإلكتروني في الأجهزة الأمنية، والتعرف على المقترحات والتوصيات اللازمة لمعالجة مشكلات التوظيف الإداري للبريد الإلكتروني في الأجهزة الأمنية، وكشف العلاقة بين المتغيرات الشخصية ومدى الاهتمام بالتوظيف الإداري للبريد الإلكتروني. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستفيداً من الاستبانة، باعتبارها أداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (140) مفردة، وتوصل الباحث إلى عدة نتائج من أهمها:

1. ندرة مجال توظيف البريد الإلكتروني إدارياً في الأجهزة الأمنية، حيث إن نسبة (63.3%) لا يستخدمون البريد الإلكتروني، سواء في مجال العمل أو للاستخدام الشخصي.

2. اقتصار معظم استخدامات البريد الإلكتروني على الدوافع الشخصية للعاملين في إدارات الحاسب الآلي.

3. قلة اهتمام ودعم القيادات الأمنية لاستخدام البريد الإلكتروني في مجال العمل الأمني.

4. ضعف استخدام المعلومات الواردة في البريد الإلكتروني في مجال اتخاذ القرارات في الأجهزة الأمنية.

5. ضعف برامج الحماية للبريد الإلكتروني والتعرض للإساءة من الآخرين سواءً بالفيروسات أو غيرها يعتبر أكبر عائق للتوظيف الإداري للبريد الإلكتروني في الأجهزة الأمنية، بمتوسط حساسي (4.74).

6. اتفاق غالبية الباحثين على أهمية توظيف البريد الإلكتروني في دعم نظم المعلومات بالأجهزة الأمنية، بمتوسط حساسي (4.43).

7. إن من أبرز إيجابيات التوظيف الإداري للبريد الإلكتروني في الأجهزة دعم قنوات الاتصال في الأجهزة لتفعيل التواصل بين الوحدات الإدارية والعاملين في الجهاز الواحد، بمتوسط حساسي (3.96)، والتواصل مع الأجهزة الأخرى مهما تباعدت المسافة بينها، بمتوسط حساسي (3.94).

8. إن استخدام البريد الإلكتروني يسهم في رفع مستوى أداء العاملين، بمتوسط حساسي (3.94)، كما أنه يساعد على سرعة إنجاز العمل، بمتوسط حساسي (3.79)، وإدارة الحوار والنقاش بين جماعات العمل لحل مشكلات، بمتوسط حساسي (3.74).

أجرى (الخيري، 2003) دراسة بعنوان (دور التقنية الحديثة في تطوير الاتصالات الإدارية بالأجهزة الأمنية)، وحدد مجتمع دراسته، بأنه جميع العاملين (عسكريين، ومدنيين) بإدارات الاتصالات الإدارية بالأجهزة الأمنية بوزارة الداخلية بالمملكة العربية السعودية، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توفر التقنيات الحديثة، ومدى فعاليتها، ومدى استخدامها في مجال أعمال الاتصالات الإدارية، والكشف عن المعوقات التي تحول دون استخدام هذه التقنيات في مجال أعمال الاتصالات الإدارية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بأسلوب المسح الإجمالي، مستفيداً من الاستبانة، بوصفها أداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (162) مفردة، وتوصل الباحث إلى عدة نتائج من أهمها:

1. توفر وسائل التقنية الحديثة بإدارات الاتصالات الإدارية بالأجهزة الأمنية بنسب متفاوتة، حيث كان الحاسب الآلي متوفرًا بنسبة (86.4 %)، والهاتف بنسبة (92 %)، وتطبيقات الاتصالات الإدارية بنسبة (71.4 %)، بينما توفر الفاكس بنسبة (69.8 %)، أما أجهزة الإرسال والاستقبال اللاسلكية، فقد توفرت بنسبة (5.6 %)، والتلكس بنسبة (13.6 %)، والبريد الإلكتروني بنسبة (0 %).

2. اتضح الاستخدام متفاوت لوسائل التقنية الحديثة في أعمال إدارات الاتصالات الإدارية بالأجهزة الأمنية بوزارة الداخلية، حيث إن الاستخدام الدائم للحاسب الآلي بلغ نسبة (87.9 %)، يليه في الاستخدام تطبيقات الاتصالات الإدارية التي كانت نسبة استخدامها بشكل دائم (86.5 %)، ويلي الاستخدام الدائم للهاتف بنسبة (64.6 %)، ثم الفاكس في الاستخدام دأباً بنسبة (38.7 %).

3. يؤكد جميع العاملين في إدارات الاتصالات الإدارية على تأثير استخدام التقنية الحديثة على فعالية كل من (الإنتاجية، وتحسين بيئة العمل، وتحسين أساليب الاتصالات في الإدارة، وتوظيف وتطوير القوى العاملة، واتخاذ القرارات).

4. أكثر المعوقات التي يحد من استخدام وسائل التقنية الحديثة والاستفادة منها بإدارات الاتصالات الإدارية (عدم توافرها بالقدر الكافي من قبل الجهات المعنية، وحاجة وسائل التقنية الحديثة إلى صيانة دورية، واحتياج الأفراد إلى دورات تدريبية لاستخدام وسائل التقنية الحديثة).

5. أقل المعوقات التي يحد من استخدام وسائل التقنية الحديثة والاستفادة منها بإدارات الاتصالات الإدارية (انقطاع التيار الكهربائي أو الهاتف المركزي، واقتناع بعض الأفراد بعدم الحاجة لاستعمالها، والخوف من المساءلة في حال تعطلها).

المحور الثاني: دراسات تناولت الحكومة الإلكترونية:

أجرت (الرشيد، 2006)، دراسة بعنوان (إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في القسم النسائي بإدارة الرخص الطبية والشؤون الصيدلانية بمنطقة الرياض)، وحددت مجتمع الدراسة بأنه يتمثل في مشرفة وموظفات القسم النسائي بإدارة الرخص الطبية والشؤون الصيدلانية بمنطقة الرياض، وهدفت الدراسة إلى تحديد مدى وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى موظفات إدارة الرخص الطبية والشؤون الصيدلانية في منطقة الرياض، ومدى رغبتهم في تطبيق الحكومة الإلكترونية، ومدى توفر المتطلبات التقنية والفنية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في إدارة الرخص الطبية والشؤون الصيدلانية بمنطقة الرياض، والمعوقات التي تحول دون تطبيقها، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي بأسلوبه المسحي، معتمدة على الاستبانة، باعتبارها أداة للدراسة،

وبلغ حجم عينة الدراسة (55) مفردة وهي عبارة عن جميع مفردات مجتمع الدراسة، وقد توصلت الباحثة إلى عدد من النتائج، من أهمها:

1. وجود وعي وإدراك بدرجة كافية لمفاهيم الحكومة الإلكترونية لدى مفردات الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.9).

2. هناك رغبة في تطبيق الحكومة الإلكترونية من قبل مفردات الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.5).

3. هناك تفاوت في القدرات الفنية والتقنية المتوفرة في إدارة الرخص الطبية والشؤون الصيدلية بمنطقة الرياض، والذي يكفل إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية.

4. يأتي أهم المعوقات التي تؤثر على تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الرخص الطبية والشؤون الصيدلية بمنطقة الرياض في المرتبة الأولى ممثلة في المعوقات التنظيمية وأقلها المعوقات الفنية.

أجرى (درويش، 2005)، دراسة بعنوان (تطبيقات الحكومة الإلكترونية). وحدد مجتمع دراسته، بأنه كافة العاملين بجميع الأقسام والفروع التابعة لإدارة الجنسية والإقامة بدبي، وعلى مختلف المستويات القيادية والإدارية والفنية ومن الجنسين، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مجالات تطبيقات الحكومة الإلكترونية في إدارة الجنسية والإقامة بدبي، والتعرف على المعوقات التي تعترض تطبيقات الحكومة الإلكترونية في إدارة الجنسية والإقامة بدبي وعلى رؤية العنصر البشري لإمكانية التطوير مستقبلاً، والتعرف على البيئة الإدارية والتنظيمية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية في إدارة الجنسية والإقامة بدبي، والتعرف على جهود تنمية وتطوير العنصر البشري لتلاءم تطبيقات الحكومة الإلكترونية في إدارة الجنسية والإقامة بدبي، والتعرف على النتائج الإيجابية المترتبة على تطبيق الحكومة الإلكترونية بإدارة الجنسية والإقامة

بدئي، والتعرف على وجهات نظر المبحوثين حول جودة تطبيقات الحكومة الإلكترونية وفقاً لاختلاف خلفياتهم الشخصية الوظيفية (القسم، والرتبة، والجنس، والجنسية، والعمر، والمستوى التعليمي، واللغة، وعدد سنوات الخدمة، والمهارات التي تشمل استخدام الحاسب، والبرامج التدريبية التي حصل عليها، ودرجة مهارة المبحوث للتعامل مع الجوانب المختلفة، ثم درجة إلمامه بالمفاهيم المتعلقة بالحكومة الإلكترونية). وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستفيداً من الاستبانة بوصفها أداة لجمع البيانات، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (300) مفردة، وتوصل الباحث إلى عدة نتائج من أهمها:

1. أكد المبحوثون، وبصورة قاطعة على وجود كافة التطبيقات التسعة الواردة بالاستبانة كمجالات لتطبيقات الحكومة الإلكترونية في إدارة الجنسية والإقامة بدئي، وهي (توفر برنامح الإدارة الافتراضية (On - line) لتسهيل إجراءات وخدمات المستفيدين من الإدارة، و توفر بمادج طلبات الخدمات والإجراءات (E - form)، وتوفر خدمة الرد على استفسارات الجمهور عبر البريد الإلكتروني (E - mail)، وتوفر خدمة استفسار الهاتفني (Fax)، وتوفر خدمة البوابة الإلكترونية (E - gate) لكل المسافرين عبر مطار دبي الدولي لتسهيل الدخول والخروج من بوابات العبور، وتوفر إمكانية تسديد الرسوم والمجالفات، وإمكانية تقديم طلبات الخدمات العامة إلكترونياً، وتوفر خدمة إذن دخول الضيف المميز DG، وتوفر خدمة العملاء (الرد على مكالمات المستفيدين، ترويد المستفيدين بكافة المعلومات، متابعة وتنظم الجديد من القوانين التي تتعلق بالمستفيدين، متابعة وحل مشاكل المستفيدين.....)، وبلغ دليل التأكيد العام حول هذه المجالات قيمة كبيرة بلغت (89.25 %) وهم بذلك يؤكدون بشدة على وجود تلك التطبيقات.

2. أكد الباحثون على وجود معوقات تواجه التطبيق بنسبة (62.53 %)، حيث إن أكثر المعوقات تأثيراً على سير العمل في الحكومة الإلكترونية يتمثل في المعوقات التشريعية يليها المعوقات الثقافية، ثم المعوقات الفنية ثم المعوقات الإدارية، وأخيراً المعوقات الخاصة بالموارد.

3. إن هناك موافقة من قبل الباحثين بنسبة (76.31%) على المستوى المحقق من قبل الإدارة في مجال التنمية البشرية، وكانت موافقة الباحثين أكثر على المجموعة المتعلقة بالتدريب، ثم الكفاءة، ثم التحفيز، ثم التخطيط، وأخيراً التواصل مع الموارد البشرية.

4. إن هناك موافقة من قبل الباحثين بنسبة (84.4%) على أهمية المقترحات، حيث إنهم قد أولوا أهمية كبيرة لمجموعة المقترحات الفنية في المقام الأول، يليها المقترحات الثقافية، ثم المقترحات المتعلقة بتطوير الموارد، سواء أكانت بشرية أم مادية، وفي الترتيب الأخير جاءت أهمية المقترحات الإدارية.

أجرى (أبومفايض، 1424) دراسة بعنوان (الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة للمملكة العربية السعودية)، وحدد مجتمع دراسته، بأنه العاملون بتقنيات المعلومات في المؤسسات العامة بمدينة الرياض، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توفر المتطلبات البشرية والتقنية والإدارية اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي بأسلوبه المسحي، معتمداً على الاستبانة بوصفها أداة للدراسة، وبلغ حجم عينة الدراسة (384) مفردة، وقد توصل الباحث إلى نتائج من أهمها:

1. إن الوعي بمحائب الحكومة الإلكترونية يقع في المستوى المتوسط.

2. توفر الإمكانيات التقنية والفنية المناسبة لتطبيقات الحكومة الإلكترونية لدى المؤسسات محل الدراسة، وكذلك توفر متخصصي الصيانة لتلك الإمكانيات لديها بالقدر الكافي للتحويل نحو العمل الإلكتروني.

3. إن المؤسسات العامة تعاني من قصور في الجوانب الإدارية التالية (الهياكل التنظيمية، والعمليات والإجراءات، والأنظمة واللوائح، والتخطيط المستقبلي لتطبيقات الحكومة الإلكترونية)، بحيث لا تباثى بوصفها الحالي مع ما تفرضه الحكومة الإلكترونية من متطلبات، وبالتالي فهي تحتاج إلى تحديث ملائم لبيئة العمل الإلكتروني المستقبلي.

أجرى (الشريف، 2003) دراسة بعنوان (الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية)، وحدد مجتمع دراسته، بأنه العاملون في مجال الحاسب الآلي في الأجهزة الحكومية المركزية في مدينة الرياض، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى وضوح مفهوم الحكومة الإلكترونية لدى موظفي الأجهزة الحكومية المركزية، ومدى توفر متطلبات تطبيها والمعوقات التي تعترضها، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي بأسلوب المسح الإجماعي، معتمداً على الاستبانة بوصفها أداة للدراسة، وبلغ حجم عينة الدراسة (400) مفردة، وقد توصل الباحث إلى عدد من النتائج من أهمها:

1. هناك توازن في اتجاهات الأفراد نحو توافر، أو عدم توافر المتطلبات اللازمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

2. يتم تطبيق مرحلي الوجود للحكومة الإلكترونية بدرجة متوسطة، بينما تطبق مرحلي التعامل بدرجة قليلة، وتطبق مرحلي التبادل بدرجة قليلة جداً، أما مرحلي التكامل، فلا يتم تطبيها.

3. ضعف الوعي الاجتماعي بمفاهيم وتطبيقات الحكومة الإلكترونية
يعتبر من معوقات التطبيق.

4. اعياد التخاطب على شبكة الإنترنت باللغة الإنجليزية يعتبر من
معوقات التطبيق.

أجرى (قاسم، 2003)، دراسة بعنوان (التحديات الأمنية للحكومة الإلكترونية)،
وحدد مجتمع دراسته، بأنه العاملون في وحدة الخدمات الإلكترونية في
حكومة دبي الإلكترونية وبلدية دبي بمدينة دبي في دولة الإمارات العربية
المتحدة، وهدفت الدراسة إلى التعرف على التحديات الأمنية التي تتعرض
لها الحكومة الإلكترونية والإجراءات الوقائية لمواجهة الإخطار المحتمل على
الحكومة الإلكترونية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بأسلوبه
المسحي، معتمداً على الاستبانة باعتبارها أداة للدراسة، وقد بلغ حجم عينة
الدراسة (121) مفردة، وتوصل الباحث إلى عدد من النتائج، من أهمها:

1. أهم الإخطار على الحكومة الإلكترونية والناجمة عن العتاد: الهجوم
على مراكز المعلومات وتدميرها، حيث بلغت نسبة المجيبين
بموافق (91.7 %) يليها التعدي على الشبكات ومحريها، حيث
بلغت نسبة المجيبين بموافق (87.6 %).

2. أهم الإخطار على الحكومة الإلكترونية والناجمة عن البرمجيات:
استخدام البرامج بهدف التجسس والتخريب، حيث بلغت نسبة
المجيبين بموافق (88.4%)، يليها خطر تعديل وتغيير وإتلاف
المعلومات والبيانات، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق
(85.1%).

3. أهم الإخطار على الحكومة الإلكترونية والناجمة عن المستخدمين:
عدم تدريب المستخدمين على البرامج المتداولة، حيث بلغت نسبة

المجيبين بموافق (81.8 %)، يليها عدم معرفتهم لإساسيات نظم أمن المعلومات، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق (76.9%)، ثم التهاون في الحفاظ على كلمات المرور، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق (75.2 %)، ثم عدم توفر الكفاءة العلمية للمستخدمين، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق (67.8 %).

4.أهم الإخطار على الحكومة الإلكترونية والناحية عن المبرمجين: الاستعانة بخبراء أجانب، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق (64.5 %)، واستخدام برامج غير قابلية للتطوير، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق (60.3 %)، وقلية مهارة المبرمجين الحاليين، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق (58.7 %).

5.إن أهم الإجراءات اللازمة لمواجهة الإخطار والتهديدات المحتملة ضد شبكات ومراكز المعلومات في الحكومة الإلكترونية هي تغيير كلمات السر بشكل دوري، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق (95.0%)، تثبيت برامج مضادة للفيروسات والكشف عن التنصت، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق (90.1 %) ثم إيجاد برامج دفاعية ترفض أية برامج غريبة عن النظام، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق (89.3)، ثم عمل النسخ الاحتياطي بانتظام، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق (88.4 %).

6.إن أهم أساليب حماية الحكومة الإلكترونية هي وجود خطة طوارئ لاستعادة ما تم فقده من معلومات، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق (96.7%) عقد دورات تدريب لمواجهة هذه الإخطار، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق (96.7 %) يليها وضع برامج جاهزة لحماية المعلومات، حيث بلغت نسبة المجيبين بموافق (94.2 %).

المحور الثالث: دراسات تناولت الإدارة الإلكترونية:

أجرى (القحطاني، 2006)، دراسة بعنوان (مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون)، وحدد مجتمع دراسته، بأنه جميع الضباط العاملين في أقسام وإدارات المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض من مختلف المستويات القيادية والإدارية والفنية، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك القيادات العاملة لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية والتعرف على مجالات توظيفها ومتطلبات ومعوقات ذلك التطبيق وسبل مواجهة المعوقات التي قد يحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية، كما تهدف كذلك إلى كشف دلالي الفروق بين وجهات نظر الباحثين بـمجالات ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية طبقاً لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية (العمر، والرتبة أو المرتبة، المستوى الوظيفي، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخدمة في السجون)، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستفيداً من الاستبانة بوصفها أداة لجمع البيانات، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (223) مفردة، وتوصل الباحث إلى عدة نتائج من أهمها:

1. إن أفراد الدراسة مدركون يمامياً لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالسجون السعودية، حيث أنها تسهم بدرجة عالية في تحقيق الإيجابيات الإدارية للسجون بمتوسط حسابي (3.75) وإن أهم الإيجابيات التي تسهم الإدارة الإلكترونية في تحقيقها بدرجة عالية من وجهة نظر أفراد الدراسة بحسب ترتيبها تنازلياً من الإهم إلى الأقل أهمية (سرعة الرجوع للبيانات والمعلومات السابقة بمتوسط حسابي (2.97)، وتوفير الكثير من الوقت للعاملين بمتوسط حسابي (2.92)، وتساعد في الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بالعمل في أي وقت ومن أي

مكان بمتوسط حسائي (2.92)، وزيادة كفاءة العمل الإداري بمتوسط حسائي (2.90)، وزيادة ارتباط الإدارات الفرعية بالمديرية العامة للسجون بمتوسط حسائي (2.90).

2. إن أفراد الدراسة يرون أن هناك إمكانية عالية لتوظيف الإدارة الإلكترونية في المجالات الوظيفية في السجون السعودية، حيث بلغ المتوسط الحسائي (2.70) وذلك أن أهم المجالات التي يرى أفراد الدراسة إمكانية توظيف الإدارة الإلكترونية فيها بدرجة عالية بحسب ترتيبها تنازلياً من الإهم إلى الأقل أهمية هي (ربط إدارات ووحدات السجون إلكترونياً مع بعضها البعض بمتوسط حسائي (2.90)، وتوفير المعلومات الإحصائية لإدارة السجن على مدار الساعة بمتوسط حسائي (2.89)، ومراقبة المحجزون (مراقبة، وتسجيل، وحصر عهد) بمتوسط حسائي (2.84)، وأعمال الميزانية (إعداد، وحصر، وارتباط) بمتوسط حسائي (2.84)، والإعمال المالية (محاسبة، تدقيق، صرف) بمتوسط حسائي (2.81).

3. إن أفراد الدراسة موافقون بشدة على ضرورة توفير متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالسجون السعودية، حيث بلغ المتوسط الحسائي لموافقتهم (2.85)، إذ أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون التي وافق أفراد الدراسة بشدة على ضرورة توفيرها بحسب ترتيبها تنازلياً من الإهم إلى الأقل أهمية هي (تحقيق الربط الإلكتروني بين المديرية العامة للسجون وكافة فروعها بمتوسط حسائي (2.97)، وتوفير نظام أمني لحماية بيانات ومعلومات المستفيد في كافة تعاملاته الإلكترونية بمتوسط حسائي (2.94)، وتعلم وتدريب الكوادر البشرية

بمتوسط حسائي (2.94)، وتوفير حاسبات آلية تناسب تطبيقات الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسائي (2.94)، ووجود الفنيين المتخصصين لمعالجة المشكلات والإعطال بمتوسط حسائي (2.92).

4. إن أفراد الدراسة يرون أن هناك معوقات يحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية بالسجون السعودية بمتوسط حسائي (2.43)، حيث إن أهم المعوقات التي يرى أفراد الدراسة أنها يحد بشدة من تطبيق الإدارة الإلكترونية بالسجون السعودية هي ثلاثة عشر معوقاً أبرزها بحسب ترتيبها تنازلياً من الإهم إلى الأقل أهمية هي (نقص الإمكانيات الفنية (الأجهزة، والبرامج، والتقنيات، ...) بمتوسط حسائي (2.71)، وضعف الدعم المالي بمتوسط حسائي (2.63)، ونقص الكوادر البشرية المتخصصة بمتوسط حسائي (2.61)، ونقص الدورات التدريبية والندوات والمؤتمرات في مجال الحاسب الآلي والإنترنت واستخداماته بمتوسط حسائي (2.58)، والنقص في الخبرات ومهارات التعامل مع خدمات شبكة الإنترنت بمتوسط حسائي (2.58).

5. إن أقل المعوقات التي يرى أفراد الدراسة أنها يحد إلى حد ما من تطبيق الإدارة الإلكترونية بالسجون السعودية، هي سبعة معوقات أبرزها بحسب ترتيبها تصاعدياً من الأقل أهمية إلى الإهم هي (مقاومة العاملين للتغيير لاعتقادهم أنه ربما يهدد مراكزهم بمتوسط حسائي (2.06)، وصعوبة تعديل وتبسيط واختصار الإجراءات الإدارية لكي تتواءم مع تطبيق الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسائي (2.81)، وعدم اقتناع بعض الرؤساء يحدوى الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسائي (2.21)،

ووجود اتجاهات سلبية لدى بعض العاملين وأن سلبيات العمل الإلكتروني أكثر من إيجابياته بمتوسط حسابي (2.26)، واختلاف الإجراءات الإدارية داخل أفرع السجون السعودية بمتوسط حسابي (2.30).

6. إن أفراد الدراسة يؤيدون بشدة السبل التي يحد من تأثير معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالسجون السعودية بمتوسط حسابي (2.89)، حيث إن أهم السبل التي يحد من تأثير معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية والتي يؤيدها أفراد الدراسة بشدة بحسب ترتيبها تنازلياً من الإهم إلى الأقل أهمية هي (توفير التقنية الجيدة والحديثة (برامج، وأجهزة، ...)) بمتوسط حسابي (2.95)، واستقطاب الخبراء والمتخصصين في علوم وهندسة الحاسب الآلي للإسهام في مجال مشروعات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي (2.95)، وإلحاق العاملين بالدورات والندوات وورش العمل المتخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي (2.94)، وتوفير الميزانية الكافية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي (2.93)، ودعم الإدارة العليا لسياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي (2.93).

7. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في آراء أفراد الدراسة حول إدراك أهمية ومجالات ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية ومعوقات ذلك وسبل الحد من أثر تلك المعوقات يمكن أن تعزى إلى اختلاف متغيراتهم الشخصية والوظيفية التالية (العمر، والرتبة أو المرتبة، والمستوى الوظيفي، والمستوى التعليمي، وعدد سنوات الخدمة في السجون).

أجرى (الضاي، 2006)، دراسة بعنوان (مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض)، وحدد مجتمع دراسته، بأنه جميع الضباط العاملين في أقسام وإدارات المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض من مختلف المستويات القيادية والإدارية والفنية، وهدفت الدراسة إلى معرفة أهم المزايا التي تترتب على تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمديرية العامة للجوازات، وتحديد مدى وعي العاملين بخصائص الإدارة الإلكترونية، ومعرفة أهم المبررات التي تستدعي التحول إلى العمل بالإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات، وكشف أبرز المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتحديد أهم المقترحات الكفيلة بتسهيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستفيداً من الاستبانة بوصفها أداة لجمع البيانات، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (242) مفردة، وتوصل الباحث إلى عدة نتائج من أهمها:

1. إن المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات ذات أهمية عالية بمتوسط حسابي (3.15)، وأهم تلك المزايا (سهولة تبادل المعلومات بين إدارات الجوازات والمستفيدين بمتوسط حسابي (3.44)، وتوفير الوقت بمتوسط حسابي (3.39)، وشعور المستفيدين بتحقيق مساواة بينهم في تلقي الخدمات بمتوسط حسابي (3.35)).

2. إن وعي الضباط في المديرية العامة للجوازات بخصائص الإدارة الإلكترونية مستواه مرتفع بمتوسط حسابي (3)، حيث إن أهم ما يعرفه الضباط عن خصائص الإدارة الإلكترونية هو (السرعة في إنجاز العمل بمتوسط حسابي (3.39)، ونشر ثقافة التقنية بمتوسط حسابي (3.35)، ومرونة في تنفيذ الخدمات بمتوسط حسابي (3.30)).

3. إن المبررات التي تستدعي تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات ذات أهمية مرتفعة بمتوسط حسائي (3.23)، وأهم تلك المبررات هي (الاستجابة للتقدم التقني ونظم المعلومات بمتوسط حسائي (3.42)، ودعم الإدارة العليا بالجوازات لتطبيق الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسائي (3.39)، والعمل بنظام الجواز الجديد بمتوسط حسائي (3.31)).

4. إن المعوقات التي يحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات ذات أهمية مرتفعة بمتوسط حسائي (2.82)، ومن أهم تلك المعوقات هي (عدم توفر الدورات التدريبية للعاملين بمتوسط حسائي (3.51)، وعدم توافر البرامج التدريبية المتقدمة على التطبيقات الحديثة لاستخدامات الإنترنت بمتوسط حسائي (3.45)، وضعف البنية التحتية بمتوسط حسائي (3.36)، وانتشار الإمية الحاسوبية بين المواطنين والمقيمين بمتوسط حسائي (3.26)).

5. إن المقترحات الكفيلة بتسهيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات ذات أهمية مرتفعة جداً بمتوسط حسائي (3.29)، وأهمها هي (التدريب الفعال للعاملين بالمديرية العامة للجوازات على الاستخدامات الحديثة للحاسب الآلي بمتوسط حسائي (3.49)، و تخصيص ميزانية كافية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمتوسط حسائي (3.44)، وتوفير دورات تدريبية متخصصة في استخدامات الإنترنت للعاملين بمتوسط حسائي (3.40)).

أجرى (السبيعي، 2005)، دراسة بعنوان (إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور من وجهة نظر العاملين فيها)، وحدد مجتمع دراسته، بأنه جميع العاملين في الإدارة العامة للمرور بمدينة الرياض، وهدفت الدراسة إلى التعرف على الإمكانيات (المادية، والبشرية، والإدارية) المتوافرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور، والمعوقات التي يحول دون تطبيقها فيها، والتعرف على وجهة نظر العاملين بحو ما سبق تبعاً لاختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال أسلوب المسح الإحصائي، مستفيداً من الاستبانة باعتبارها أداة لجمع البيانات، حيث بلغ حجم عينة الدراسة (186) مفردة، وتوصل الباحث إلى عدة نتائج من أهمها:

1. تتوافر الإمكانيات المادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (2.94).
2. تتوافر الإمكانيات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور بدرجة قليلة بمتوسط حسابي (2.58).
3. تتوافر المتطلبات الإدارية والفنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (2.77).
4. هناك معوقات يحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور، من أهمها (اختلاف الإجراءات الإدارية داخل أقسام الإدارة العامة للمرور، وغياب الحافز المادي، وعدم وجود بنية يَحْتِيَة متكاملة، وعدم مشاركة الرؤوسين في صنع وإيحاء القرارات الخاصة باستخدام الإدارة الإلكترونية في تفعيل إجراءات العمل).

أجرى (العمرى، 2003)، دراسة بعنوان (المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية)، وحدد مجتمع دراسته، بأنه جميع العاملين بالمؤسسة العامة للموائى في كافة إدارات المقر الرئيس للمؤسسة في مدينة الرياض، وهدفت الدراسة إلى التأكيد على ضرورة مواكبة التقدم التكنولوجي في الدول المتقدمة، بالإضافة إلى التعرف على المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العامة للموائى، وكذلك التعرف على المعوقات والتحديات التي قد تواجه التطبيق فيها، مع إبراز أهم فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية والتوعية والتثقيف بمفهوم الإدارة الإلكترونية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، مستفيداً من الاستبانة بوصفها أداة لجمع البيانات، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (105) مفردة، وتوصل الباحث إلى عدة نتائج من أهمها:

1. وضوح وإدراك لدى العاملين بالمؤسسة العامة للموائى لمفهوم الإدارة الإلكترونية، ومفاهيم العمل الإلكتروني، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لمحور مدى وضوح المفهوم (4.0) أي بنسبة (80.0%) أي أن هناك (80%) من أفراد العينة يدركون مفهوم الإدارة الإلكترونية.

2. إن نسبة كبيرة من عينة البحث يرون أن إجمالي حجم الخدمات التي تقدمها المؤسسة العامة للموائى يمكن أن يقدم بشكل إلكتروني بمتوسط حسابي (3.79) أي بنسبة (76%).

3. إن أهم المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، هو تطوير التنظيم الإداري والمعاملات الحكومية بمتوسط حسابي (4.25)، يليها توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية بمتوسط حسابي (4.249)، ثم التعلم والتدريب والتوعية والتثقيف بمتوسط حسابي (4.202)، ثم إصدار التشريعات وتحديثها

بمتوسط حسائي (4.17)، ثم أمن وحماية المعلومات في الإدارة الإلكترونية بمتوسط حسائي (4.13).

4. إن هناك عدداً من المعوقات التي قد تعرقل التحول بمحو الإدارة الإلكترونية، منها المعوقات التكنولوجية وهي في المرتبة الأولى بمتوسط حسائي (3.77)، ثم المعوقات المالية بمتوسط حسائي (3.50)، ثم المعوقات البشرية بمتوسط حسائي (3.34)، وأخيراً المعوقات الإدارية بمتوسط حسائي (2.23).

ثالثاً: تعقيب على الدراسات السابقة

سعت الدراسات السابقة إلى دراسة أثر استخدام التكنولوجيا الحديثة في الإدارة مثل (نظم المعلومات، وتطبيقات الحاسب الآلي وبرامجه)، وكذلك دراسة المفهوم الإداري الذي نتج عن استخدام التكنولوجيا الحديثة في المنظمات العامة والخاصة وهو (الحكومة الإلكترونية) من خلال دراسة (معوقات متطلبات وتطبيقات) الحكومة الإلكترونية في عدد من الأجهزة الحكومية، وكذلك شملت الدراسات السابقة دراسة مفهوم (الإدارة الإلكترونية) والذي طهر باعتباره تطوراً فكرياً معاصراً وامتداداً لمفهوم الحكومة الإلكترونية، حيث يندرج تحت مفهوم الإدارة الإلكترونية جميع الأعمال الإدارية، سواء كانت في القطاع العام أو الخاص، لذا فقد احتوت الدراسات السابقة على بعض الدراسات التي تبحث (مدى إمكانية، ومجالات، ومعوقات، ومتطلبات) تطبيق الإدارة الإلكترونية في عدد من الأجهزة الحكومية.

وما سبق يمكننا القول إن الدراسات السابقة تتفق مع الدراسة الحالية في الهدف الرئيس الذي تسعى للتوصل إليه المتمثل في الرغبة بالتوصل إلى نتائج تسهم في رفع كفاءة وفعالية إنتاجية العمل، وذلك من خلال دراسة إمكانية استغلال التقنيات والتطبيقات والتكنولوجيا الحديثة في العملية الإدارية، وهو الاتجاه الفكري المعاصر للإدارة، ويختلف مع هذه الدراسة في عدة مجالات، كما يلي:

المجال البحثي:

الدراسة الحالية هي الوحيدة التي بحثت موضوع تطبيق الإدارة الإلكترونية من جسة جوانب، وهي (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة

الإلكترونية، ومزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومدى رضا العاملين عن تطبيقات الإدارة الإلكترونية) كما أنها الدراسة الوحيدة التي بحثت موضوع تطبيق الإدارة الإلكترونية من جهة تطبيقه فعلياً.

المجال الزمني:

أجريت جميع الدراسات السابقة في الفترة (2003 - 2006) بينما تم إجراء هذه الدراسة في العام الدراسي (1427 - 1428).

المجال التطبيقي:

أجريت جميع الدراسات السابقة في موضوع الإدارة الإلكترونية على عدد من الأجهزة الحكومية سواء في المملكة العربية السعودية أو غيرها من الدول. بينما هذه الدراسة طبقت على شركة الاتصالات السعودية التي لم يسبق تطبيق دراسة مماثلة عليها.

الفصل الثالث

منهجية البحث

- مقدمة.
- منهج الدراسة.
- مجتمع الدراسة.
- أداة جمع بيانات الدراسة:
- أولاً، بناء أداة جمع بيانات الدراسة.
- ثانياً، صدق أداة جمع بيانات الدراسة.
- ثالثاً، ثبات أداة جمع بيانات الدراسة.
- رابعاً، تطبيق أداة جمع بيانات الدراسة.
- أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة.

الفصل الثالث

منهجية البحث

مقدمة

يتناول هذا الفصل إيضاحاً لمنهج الدراسة الذي اتبعه الباحث، وكذلك تحديد مجتمع الدراسة ووصف خصائص أفراد الدراسة، ثم عرضاً لكيفية بناء أداة البحث، والتأكد من صدق وثبات أداة البحث (الاستبانة)، والكيفية التي طبقت بها الدراسة الميدانية، وأساليب المعالجة الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات الإحصائية.

منهج الدراسة

على ضوء طبيعة هذه الدراسة والإهداف التي تسعى إلى تحقيقها، والتساؤلات التي تسعى للإجابة عليها، والبيانات المراد الحصول عليها، فقد قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، من خلال التعبير عنها تعبيراً كيفياً بوصفها وتوضيح خصائصها، وكذلك التعبير عنها تعبيراً كمياً بوصفها رقمياً بما يوضح حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى، وهذا المنهج لا يهدف إلى وصف الظواهر أو وصف الواقع كما هو بل يتعداه إلى الوصول إلى استنتاجات تسهم في فهم الواقع وتطوره (عبيدات، 187: 2001 - 188).

وتم استخدام هذا المنهج بمدخله (الوأيقي) من خلال مراجعة بحثية مكتبية في مراجع الأدبيات والنظريات والدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة، ومدخله الثاني (المسحي الاجسياعي) لجمع البيانات اللازمة ميدانياً باستخدام أسلوب الاستبانة.

مجتمع الدراسة

يُعرف مجتمع الدراسة، بأنه عبارة عن جميع المفردات أو القياسات الممكنة للظاهرة محل الدراسة (تشاو، 19: 1996).

ويتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع العاملين في المركز الرئيس في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض ما عدا التنفيذيين وهم (رئيس الشركة والنواب ومديرو العموم)، ويبلغ عددهم (5733) موظفًا وذلك بناء على آخر الإحصائيات من الأنظمة الإلكترونية بإدارة شؤون الموظفين (نظام الاوراكل، 2007).

وبناء على سهولة جمع بيانات هذه الدراسة نتيجةً لتطبيق أداة الدراسة إلكترونيًا من خلال الشبكة الإلكترونية الداخلية (الإنترانت) والجاصة بالعاملين في شركة الاتصالات السعودية (الرابط)، فقد اتبع الباحث أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة، وحصل على عدد (716) مفردة يمثل ما نسبته (12.48%) من مجتمع الدراسة المستهدف وهي المفردات التي تم تحليل بيانات الدراسة عليها.

أداة جمع بيانات الدراسة

بناءً على طبيعة البيانات التي يراد جمعها، وعلى المنهج المتبع في البحث، والوقت المسموح له، والإمكانيات المادية المتاحة، وجد الباحث أن الإداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي (الاستبانة)، وذلك لعدم توافر المعلومات الأساسية المرتبطة بالموضوع كبيانات منشورة، إضافة إلى صعوبة الحصول عليها عن طريق الإدوات الأخرى كالمقابلات الشخصية، أو الزيارات الميدانية، أو الملاحظة الشخصية، وتعد الاستبانة من أكثر أدوات جمع البيانات الشائع استخدامها من قبل الباحثين في العلوم السلوكية، وتستخدم عند قياس الآراء والاتجاهات من خلال جمع البيانات من الأفراد عن طريق إجاباتهم على الأسئلة المكتوبة حول موضوع معين دون مساعدة من الباحث (القحطاني، 2000: 264).

أولاً، بناء أداة جمع بيانات الدراسة

قام الباحث بتصميم استبانة خصيصا لهذه الدراسة معتمداً في ذلك على ما يلي:

- الدراسات السابقة التي تناولت تطبيقات الإدارة الإلكترونية.
 - خبرة الباحث بالعمل في شركة الاتصالات السعودية.
 - ملاحظات الأستاذ المشرف على الرسائل والمحكمين والمختصين في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية والعينة الاستطلاعية.
- وبناء عليه، فقد تشكلت الاستبانة من جزئين كما يلي:

• الجزء الأول:

وتضمن المتغيرات المستقلة للدراسة والمتعلقة بالمعلومات العامة عن أفراد الدراسة العاملين في شركة الاتصالات السعودية، وهي (الجنسية، والعمر، وعدد سنوات الخدمة في الشركة، وعدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الآلي، وعدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل يومياً أثناء أوقات العمل الرسمية، وعدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية، والقطاع الذي يعمل به، والمستوى الوظيفي، والمستوى التعليمي، وعدد الدورات التدريبية في مجال الحاسب الآلي).

• الجزء الثاني:

وتضمن المتغيرات الأساسية للدراسة (التابعة) المتعلقة بمدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ويتكون من (68) عبارة مقسمة على (4) محاور، وهي:

1. محور مفهوم الإدارة الإلكترونية، ويشتمل على (8) عبارات.
2. محور مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية، ويشتمل على (32) عبارة.
3. محور المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية، ويشتمل على (17) عبارة.
4. محور الرضا عن التطبيقات الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية، ويشتمل على (11) عبارة.

ويقابل كل عبارة من عبارات المحاور الأول والثاني والثالث قائمة يحمل العبارات التالية (موافق بشدة، موافق، غير متأكد، غير موافق، غير موافق بشدة) وقد تم إعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجات، لتم معالجتها إحصائياً على النحو التالي (موافق بشدة (5) درجات، موافق (4) درجات، غير متأكد (3) درجات، غير موافق (2) درجات، غير موافق بشدة درجة واحدة).

ويقابل كل عبارة من عبارات المحور الرابع قائمة يحمل العبارات التالية (راضٍ يماماً، راضٍ، غير متأكد، غير راضٍ، غير راضٍ إطلاقاً) وتم إعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجات، لتم معالجتها إحصائياً على النحو التالي (راضٍ يماماً (5) درجات، راضٍ (4) درجات، غير متأكد (3) درجات، غير راضٍ (2) درجات، غير راضٍ إطلاقاً درجة واحدة).

وقد تبني الباحث في إعداد الاستبانة الشكل المغلق (Closed Questionnaire) الذي يحدد الاستجابات المحتملة لكل سؤال، وقد تم استخدام مقياس ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمسة لقياس العبارات (البندود) الـ (68) السابقة، وقد تم توخي السهولة والبساطة في العبارات المستخدمة في تصميم الاستبانة، ورتبها بشكل منطقي، حتى تسهل الإجابة.

ثانياً، صدق أداة جمع بيانات الدراسة

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه (العساف، 429: 2003)، كما تعرف أيضاً، بأنها أسلوب الاسيارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها (عبيدات، 179: 2001).

وقد قام الباحث بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال:

• الصدق الظاهري للأداة:

للتعرف على مدى صدق أداة الدراسة في قياس ما وضعت لقياسه تم عرضها على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في كلية إدارة الأعمال بجامعة الملك سعود بالرياض وعلى أعضاء هيئة التدريس بمعهد الإدارة العامة بالرياض، وبلغ عدد المحكمين (8) محكمين، كما يوضحه ملحق رقم (2).

وعلى ضوء آراء المحكمين قام الباحث بعد موافقة المشرف على الدراسة بحذف بعض العبارات وإعادة صياغة بعضها وإضافة عبارات أخرى ويوضح الملحق رقم (1) الاستبانة في صورتها الأولية والملحق رقم (4) يوضح الاستبانة في صورتها النهائية.

• صدق الاتساق الداخلي للأداة:

بعد التأكد من الصدق الظاهري لإداة الدراسة قام الباحث بتطبيقها على عينة استطلاعية عشوائية قوامها (50) مفردة من مجتمع الدراسة، وتم أيضاً الهدف من هذا الاستطلاع للعينة وطلب منهم إبداء الرأي حول الإداة

كما يوضحه ملحق رقم (3)، وذلك من أجل التعرف على مدى الاتساق الداخلي لإداة الدراسة وبعد التطبيق الميداني، كذلك قام الباحث بالتحقق من صدق الاتساق الداخلي للإداة، حيث قام بحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة، وقد تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات كل من الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة كما يوضح ذلك الجدول رقم (1) لعبارات محور مفهوم الإدارة الإلكترونية، والجدول رقم (2) لعبارات محور تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية، والجدول رقم (3) لعبارات محور المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية، والجدول رقم (4) لعبارات محور الرضا عن التطبيقات الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية، وتم تقريب الإرقام إلى رقمين عشريين للاختصار.

الجدول رقم (1)

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
1	**0.66	5	**0.32
2	**0.76	6	**0.74
3	**0.71	7	**0.76
4	**0.68	8	**0.77

** دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فاقل.

الجدول رقم (2)

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني بالدرجة الكلية
للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور	رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
1	**0.60	17	**0.78
2	**0.63	18	**0.70
3	**0.62	19	**0.70
4	**0.62	20	**0.70
5	**0.65	21	**0.68
6	**0.62	22	**0.67
7	**0.70	23	**0.76
8	**0.69	24	**0.76
9	**0.71	25	**0.75
10	**0.69	26	**0.76
11	**0.74	27	**0.77
12	**0.58	28	**0.73
13	**0.76	29	**0.68
14	**0.74	30	**0.69
15	**0.77	31	**0.67
16	**0.76	32	**0.70

** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل.

الجدول رقم (3)

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثالث بالدرجة الكلية
للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
1	**0.67
2	**0.54
3	**0.65
4	**0.67
5	**0.61
6	**0.63
7	**0.64
8	**0.66
9	**0.62
10	**0.71
11	**0.72
12	**0.63
13	**0.72
14	**0.65
15	**0.58
16	**0.63
17	**0.66

** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل.

الجدول رقم (4)

معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الرابع بالدرجة الكلية
للمحور

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور
1	**0.70
2	**0.69
3	**0.70
4	**0.69
5	**0.65
6	**0.67
7	**0.71
8	**0.64
9	**0.70
10	**0.77
11	**0.76
11	**0.76

** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل.

اتضح من الجداول (1) إلى (4) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها موجبة ودالية إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل مما يشير إلى أن جميع عبارات الاستبانة تتمتع بدرجة صدق مرتفعة جداً، ويؤكد قوة الارتباط الداخلي بين جميع عبارات أداة الدراسة، وعليه فإن هذه النتيجة توحي بصدق عبارات ومحاور أداة الدراسة وصلاحيتها للتطبيق الميداني.

ثالثاً، ثبات أداة جمع بيانات الدراسة

ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) يعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريباً إذا تكرر تطبيقها على الإشخاص ذاتهم (العساف، 430: 2003).

ولقياس مدى ثبات أدوات الدراسة (الاستبانة) استخدم الباحث (معامل ألفا كرونباخ) (Cronbach's Alpha (α)) للتأكد من ثبات أداة الدراسة، والجدول رقم (5) يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة.

جدول رقم (5)

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات محاور أداة الدراسة

الترتيب	ثبات المحور	عدد العبارات	محاور الاستبانة
4	0.83	8	مفهوم الإدارة الإلكترونية.
1	0.97	32	مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية
2	0.91	17	المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية
3	0.89	11	الرضا عن التطبيقات الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية
-	0.91	68	معامل الثبات العام

يتضح من الجدول رقم (5) أن معامل الثبات العام للاستبانة عالٍ، حيث بلغ (0.91) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

رابعاً: تطبيق أداة جمع بيانات الدراسة

بعد الحصول على خطاب تعريف من الميسر يفيد بارتباط الباحث بالدراسات العليا قام الباحث بالحصول على الموافقة من شركة الاتصالات السعودية لتوزيع الاستبانة إلكترونياً، ومن ثم قام بالاستعانة بملائه في إدارة تقنية المعلومات بشركة الاتصالات السعودية في تصمّم الاستبانة إلكترونياً ووضعها على الشبكة الإلكترونية الداخلية للشركة، حيث تم إرسال تعميم إلى جميع العاملين بالشركة للقيام بالمشاركة بتعبئة الاستبانة، كما يوصّجه ملحق رقم (5)، من خلال الدخول على الموقع المخصص، كما يوصّجه ملحق رقم (6)، وذلك لتعبئة الاستبانة إلكترونياً كما يوصّجه ملحق رقم (7) وتم التأكيد على أن الإجابات سوف يحاط بسرية يامة، ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي، وأنه سيتم الإعلان عن نتائج هذه الدراسة بعد الانتهاء منها، ويتطلب على المشارك الإجابة على جميع عبارات الاستبانة بحيث يظهر له تنبيه في حال عدم الإجابة على إحدى العبارات، كما يوصّجه ملحق رقم (8) وعند الانتهاء من عملية تعبئة الاستبانة يتم تقديم رسالته شكر إلى المشارك كما يوصّجه ملحق رقم (9) (<http://mylink.stc.com.sa>).

وبعد ثلاثة أيام تم حصر الاستبانات الواردة، حيث كان عددها (716) استبانة صالحة للتحليل يمثل (12.48%) من إجمالي مجتمع الدراسة واستغرق توزيع الاستبانات وجعها (3) أيام، وتم ذلك في الفصل الدراسي الأول للعام الدراسي (1427 - 1428).

وبعد ذلك تم إدخال البيانات، ومعالجتها إحصائياً بالحاسب الآلي عن طريق برنامج (spss) ومن ثم قام الباحث بتحليل البيانات واستخراج النتائج.

أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، فقد استخدم الباحث العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences) والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS).

وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي قام الباحث باستخدامها:

• تم ترميز وإدخال البيانات في جهاز الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (5 - 1 = 4)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (0.80 = 5/4) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية (العمر، 322: 2002).

وهكذا أصبح طول الخلايا كما يأتي:

1. من (1.00) إلى (1.80) يمثل (غير موافق بشدة، غير راض إطلاقاً) بـ
كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.

2. من (1.81) إلى (2.60) يمثل (غير موافق، غير راض) بـ
كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.

3. من (2.61) إلى (3.40) يمثل (غير متأكد) بـ
كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.

4. من (3.41) إلى (4.20) يمثل (موافق، راض) مجو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.

5. من (4.21) إلى (5.00) يمثل (موافق بشدة، راض يماماً) مجو كل عبارة باختلاف المحور المراد قياسه.

• تم حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية لمفردات الدراسة ويحدد استجابات أفرادها بحاه عبارات المحاور الرئيسة التي تتضمنها أداة الدراسة.

• تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Coefficient) (Correlation) ليعين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وذلك لتقدير الاتساق الداخلي لأداة الدراسة (الصدق البنائي)، ويعتبر معامل الارتباط مؤشراً كمياً على قوة العلاقة وإيحائها ويمكن أن يأخذ أي قيمة بين (- 1.00) إلى (1، 00) حيث تدل القيمة المحسوبة على قوة العلاقة وتدل الإشارة على إيحائها (عودة، 222: 1987).

• تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) لقياس ثبات أداة الدراسة.

• تم استخدام المتوسط الحسابي (Mean) وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسة (متوسط متوسطات العبارات)، وهو يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط موزون مرجح (فهمي، 178: 2005).

• تم استخدام المتوسط الحسابي الموزون المرجح (Weighted Mean) وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية،

وهو يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي (كشك،
1996 :89)

• تم استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس، وإذا كان الانحراف المعياري أقل من الواحد الصحيح، فيعني تركيز الاستجابات وعدم تشتتها، أما إذا كان الانحراف المعياري واحداً صحيحاً أو أعلى، فيعني عدم تركيز الاستجابات وتشتتها، وهو يفيد في ترتيب العبارات حسب المتوسط الحسابي لصالح أقل تشتت عند تساوي المتوسط المرح (حسن، 2002م، 115).

• تم استخدام اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T - test) للتعرف على دلالة الفروق في اتجاهات أفراد الدراسة نحو محاور الدراسة باختلاف متغير الجنسية (سعودي، غير سعودي).

• تم استخدام اختبار (ف) أو تحليل التباين الإحادي (One Way ANOVA) للتعرف على دلالة الفروق في اتجاهات أفراد الدراسة نحو محاور الدراسة باختلاف (الجنسية، والعمر، وعدد سنوات الخدمة في الشركة، وعدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الآلي، وعدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل يومياً أثناء أوقات العمل الرسمية، وعدد ساعات استخدام الحاسب

الإلي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية،
والقطاع الذي يعمل به، والمستوى الوظيفي، والمستوى التعليمي،
وعدد الدورات التدريبية في مجال الحاسب الإلي).

• تم استخدام اختبار شيفيه (Scheffe) البعدي لتحديد صالح
الفروق ذات الدلالة الإحصائية لإي فئة من فئات المتغيرات
الشخصية والوظيفية إذا ما بينت نتائج اختبار تحليل التباين وجود
فروق ذات دلالة إحصائية.

الفصل الرابع

عرض بيانات الدراسة وتحليلها

- مقدمة.
- أولاً: النتائج المتعلقة بوصف أفراد الدراسة.
- ثانياً: النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة.

الفصل الرابع

عرض بيانات الدراسة وتحليلها

مقدمة

سيتم في هذا الفصل عرض تفصيلي لنتائج الدراسة التي تم التوصل إليها في ضوء أسئلة الدراسة، وأهدافها مع تفسير النتائج.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية، وينبثق من هذا الهدف الرئيس الأهداف الفرعية التالية:

1. التعرف على مدى إدراك العاملين في شركة الاتصالات السعودية لمفهوم الإدارة الإلكترونية.
2. التعرف على مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية.
3. التعرف على المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية.

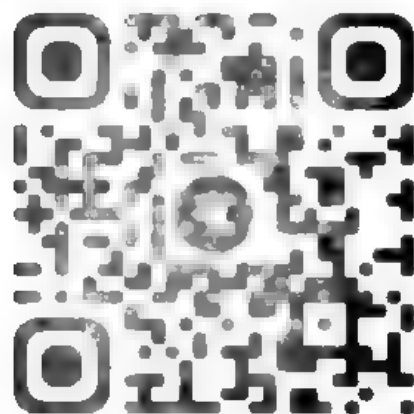
4. التعرف على مدى رضا العاملين عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية.

5. كشف دلاليه الفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية (الجنسية، والعمر، وعدد سنوات الخدمة في الشركة، وعدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الآلي، وعدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل يوميا أثناء أوقات العمل الرسمية، وعدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعيا خارج أوقات العمل الرسمية والقطاع الذي يعمل به، والمستوى الوظيفي، والمستوى التعليمي، وعدد الدورات التدريبية في مجال الحاسب الآلي).

وسعت الدراسة لتحقيق أهدافها من خلال الإجابة عن السؤال الرئيس التالي (ما مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ؟)، وينبثق من هذا السؤال التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما مدى إدراك العاملين في شركة الاتصالات السعودية لمفهوم الإدارة الإلكترونية ؟.
2. ما المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ؟.
3. ما المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ؟.
4. ما مدى رضا العاملين عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ؟.

5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية، بحيث تعزى هذه الفروق إلى اختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية (الجنسية، والعمر، وعدد سنوات الخدمة في الشركة، وعدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الآلي، وعدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل يوميا أثناء أوقات العمل الرسمية، وعدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعيا خارج أوقات العمل الرسمية، والقطاع الذي يعمل به، والمستوى الوظيفي، والمستوى التعليمي، وعدد الدورات التدريبية في مجال الحاسب الآلي) ؟.



@KOTOB_SA7AFA

أولاً، النتائج المتعلقة بوصف أفراد الدراسة

تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات المستقلة المتعلقة بالخصائص الشخصية لأفراد الدراسة وهي (الجنسية، والعمر، وعدد سنوات الخدمة في الشركة، وعدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الآلي، وعدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل يومياً أثناء أوقات العمل الرسمية، وعدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية والقطاع الذي يعمل به، والمستوى الوظيفي، والمستوى التعليمي، وعدد الدورات التدريبية في مجال الحاسب الآلي).

وفي ضوء هذه المتغيرات يمكن تحديد خصائص أفراد الدراسة على النحو التالي:

جدول رقم (6)

توزيع أفراد الدراسة وفق متغير الجنسية

الجنسية	التكرار	النسبة
سعودي	700	97.8
غير سعودي	16	2.2
المجموع	716	100%

يتضح من الجدول رقم (6)، أن (700) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (97.8%) من إجمالي أفراد الدراسة سعوديون وهم الفئة الأكثر من بين أفراد الدراسة، في حين أن (16) منهم يمثلون ما نسبته (2.2%) من إجمالي أفراد الدراسة غير سعوديين (عرب).

جدول رقم (7)

توزيع أفراد الدراسة وفق متغير العمر

النسبة	التكرار	العمر
16.8	120	أقل من (30) سنة
54.6	391	من (30) إلى أقل من (40) سنة
28.6	205	من (40) سنة فأكثر
100%	716	المجموع

يتضح من الجدول رقم (7)، أن (391) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (54.6%) من إجمالي أفراد الدراسة أعمارهم تتراوح من (30) إلى أقل من (40) سنة وهم الفئة الأكثر من أفراد الدراسة، في حين أن (205) منهم يمثلون ما نسبته (28.6%) من إجمالي أفراد الدراسة أعمارهم (40) سنة فأكثر، مقابل (120) منهم يمثلون ما نسبته (16.8%) من إجمالي أفراد الدراسة أعمارهم تتراوح إلى أقل من (30) سنة.

جدول رقم (8)

توزيع أفراد الدراسة وفق متغير عدد سنوات الخدمة

النسبة	التكرار	سنوات الخدمة
12.8	92	أقل من (5) سنوات
38.0	272	من (5) إلى أقل من (10) سنوات
22.6	162	من (10) إلى أقل من (15) سنة
13.0	93	من (15) إلى أقل من (20) سنة
10.2	73	من (20) إلى أقل من (25) سنة
3.4	24	من (25) سنة فأكثر
100%	716	المجموع

يتضح من الجدول رقم (8)، أن (272) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (38.0%) من إجمالي أفراد الدراسة عدد سنوات خدمتهم في شركة الاتصالات يتراوح من (5) إلى أقل من (10) سنوات، وهم الفئة الأكثر من أفراد الدراسة، في حين أن (162) منهم يمثلون ما نسبته (22.6%) من إجمالي أفراد الدراسة عدد سنوات خدمتهم في شركة الاتصالات يتراوح من (10) إلى أقل من (15) سنة، مقابل (93) منهم يمثلون ما نسبته (13.0%) من

إجمالي أفراد الدراسة عدد سنوات خدمتهم في شركة الاتصالات تتراوح من (15) إلى أقل من (20) سنة، بينما (92) منهم يمثلون ما نسبته (12.8%) من إجمالي أفراد الدراسة عدد سنوات خدمتهم في شركة الاتصالات أقل من (5) سنوات، و (73) منهم يمثلون ما نسبته (10.2%) من إجمالي أفراد الدراسة عدد سنوات خدمتهم في شركة الاتصالات تتراوح من (20) إلى أقل من (25) سنة، و(24) منهم يمثلون ما نسبته (3.4%) من إجمالي أفراد الدراسة عدد سنوات خدمتهم في شركة الاتصالات (25) سنة، فأكثر.

جدول رقم (9)

توزيع أفراد الدراسة وفق متغير

عدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الآلي

النسبة	التكرار	الخبرة
12.2	87	أقل من (5) سنوات
36.7	263	من (5) إلى أقل من (10) سنوات
33.1	237	من (10) إلى أقل من (15) سنة
13.1	94	من (15) إلى أقل من (20) سنة
4.9	35	من (20) سنة فأكثر
100%	716	المجموع

يتضح من الجدول رقم (9)، أن (263) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (36.7%) من إجمالي أفراد الدراسة خبرتهم في مجال الحاسب الآلي

تتراوح من (5) إلى أقل من (10) سنوات، وهم الفئة الأكثر من أفراد الدراسة، في حين أن (237) منهم يمثلون ما نسبته (33.1%) من إجمالي أفراد الدراسة خبرتهم في مجال الحاسب الآلي تتراوح من (10) إلى أقل من (15) سنة، مقابل (94) منهم يمثلون ما نسبته (13.1%) من إجمالي أفراد الدراسة خبرتهم في مجال الحاسب الآلي تتراوح من (15) إلى أقل من (20) سنة، بينما (87) منهم يمثلون ما نسبته (12.2%) من إجمالي أفراد الدراسة خبرتهم في مجال الحاسب الآلي أقل من (5) سنوات، و(35) منهم يمثلون ما نسبته (4.9%) من إجمالي أفراد الدراسة خبرتهم في مجال الحاسب الآلي (20) سنة، فأكثر.

جدول رقم (10)

توزيع أفراد الدراسة وفق متغير عدد ساعات استخدام

الحاسب الآلي في مجال العمل يومياً أثناء أوقات العمل الرسمية

عدد الساعات	التكرار	النسبة
من (3) ساعات فأقل	84	11.7
من (4) إلى (6) ساعات	345	48.2
أكثر من (6) ساعات	287	40.1
المجموع	716	100%

يتضح من الجدول رقم (10)، أن (345) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (48.2%) من إجمالي أفراد الدراسة يستخدمون الحاسب الآلي في مجال العمل يومياً أثناء أوقات العمل الرسمية ما بين (4) إلى (6) ساعات، وهم الفئة الأكثر من أفراد الدراسة، في حين أن (287) منهم يمثلون ما نسبته (40.1%) من إجمالي أفراد الدراسة يستخدمونه لإكثر من (6) ساعات، مقابل (84) منهم يمثلون ما نسبته (11.7%) من إجمالي أفراد الدراسة يستخدمونه (3) ساعات، فأقل.

جدول رقم (11)

توزيع أفراد الدراسة وفق متغير عدد ساعات استخدام

الحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية

عدد الساعات	التكرار	النسبة
لا يستخدمون الحاسب	132	18.4
من (1) إلى (7) ساعات	302	42.2
من (8) إلى (14) ساعة	122	17.0
من (15) إلى (21) ساعة	61	8.5
أكثر من (21) ساعة	99	13.8
المجموع	716	100%

يتضح من الجدول رقم (11)، أن (302) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (42.2%) من إجمالي أفراد الدراسة يستخدمون الحاسب الآلي خارج أوقات العمل الرسمية ما بين (1) إلى (7) ساعات أسبوعياً، وهم الفئة الأكثر من أفراد الدراسة، في حين أن (132) منهم يمثلون ما نسبته (18.4%) من إجمالي أفراد الدراسة لا يستخدمونه خارج أوقات العمل الرسمية، مقابل (122) منهم يمثلون ما نسبته (17.0%) من إجمالي أفراد الدراسة يستخدمونه ما بين (8) إلى (14) ساعة أسبوعياً، بينما (99) منهم يمثلون ما نسبته (13.8%) من إجمالي أفراد الدراسة يستخدمونه لأكثر من (21) ساعة أسبوعياً، بينما (61) منهم يمثلون ما نسبته (8.5%) من إجمالي أفراد الدراسة يستخدمونه ما بين (15) إلى (21) ساعة أسبوعياً.

جدول رقم (12)

توزيع أفراد الدراسة وفق متغير القطاع الذي يعملون به

النسبة	التكرار	القطاع
8.5	61	تقنية المعلومات
7.8	56	الجوال
9.2	66	الخدمات المشتركة
0.4	3	الاتصالات الدولية
3.4	24	الموارد البشرية
1.3	9	التخطيط الإستراتيجي

النسبة	التكرار	القطاع
4.5	32	المالية
26.4	189	الشبكة
32.0	229	التسويق والمبيعات وخدمات العملاء
2.0	14	سعودي داتا
4.5	32	مكتب الرئيس
0.1	1	مجلس الإدارة
0	0	أخرى
100%	716	المجموع

يتضح من الجدول رقم (12)، أن (229) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (32.0 %) من إجمالي أفراد الدراسة يعملون بقطاع التسويق والمبيعات، وهم الفئة الأكثر من أفراد الدراسة، في حين أن (189) منهم يمثلون ما نسبته (26.4 %) من إجمالي أفراد الدراسة يعملون بقطاع الشبكة، مقابل (66) منهم يمثلون ما نسبته (9.2 %) من إجمالي أفراد الدراسة يعملون بقطاع الخدمات المشتركة، بينما (61) منهم يمثلون ما نسبته (8.5 %) من إجمالي أفراد الدراسة يعملون بقطاع تقنية المعلومات، و (56) منهم يمثلون ما نسبته (7.8 %) من إجمالي أفراد الدراسة يعملون بقطاع الجوال، و (32) منهم يمثلون ما نسبته (4.5 %) من إجمالي أفراد الدراسة يعملون بقطاع المالية، مقابل (32) منهم يمثلون ما نسبته (4.5 %) من إجمالي أفراد الدراسة يعملون بقطاع مكتب الرئيس، بينما (24) منهم يمثلون ما نسبته (3.4 %) من إجمالي أفراد الدراسة يعملون بقطاع الموارد البشرية، و (14) منهم يمثلون ما نسبته (2.0 %) من إجمالي أفراد الدراسة يعملون بقطاع سعودي داتا، و

(9) منهم يمثلون ما نسبته (1.3 %) من إجمالي أفراد الدراسة يعملون بقطاع التخطيط الإستراتيجي، و (3) منهم يمثلون ما نسبته (0.4 %) من إجمالي أفراد الدراسة يعملون بقطاع الاتصالات الدولية، بينما (1) منهم يمثل ما نسبته (0.1%) من إجمالي أفراد الدراسة يعمل في مجلس الإدارة.

جدول رقم (13)

توزيع أفراد الدراسة وفق متغير المستوى الوظيفي

النسبة	التكرار	المستوى الوظيفي
57.5	412	موظف
15.1	108	رئيس قسم
3.6	26	مدير مشروع
16.3	117	مدير شعبة
7.4	53	مدير إدارة
100%	716	المجموع

يتضح من الجدول رقم (13)، أن (412) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (57.5%) من إجمالي أفراد الدراسة موظفون، وهم الفئة الأكثر من

أفراد الدراسة، في حين أن (117) منهم يمثلون ما نسبته (16.3%) من إجمالي أفراد الدراسة مدراء شعب. مقابل (108) منهم يمثلون ما نسبته (15.1%) من إجمالي أفراد الدراسة رؤساء أقسام، بينما (53) منهم يمثلون ما نسبته (7.4%) من إجمالي أفراد الدراسة مدراء إدارات، و (26) منهم يمثلون ما نسبته (3.6%) من إجمالي أفراد الدراسة مدراء مشاريع.

جدول رقم (14)

توزيع أفراد الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
20.7	148	الثانوية العامة أو أقل
17.3	124	دبلوم ما بعد الثانوية العامة
38.7	277	بكالوريوس
16.2	116	دبلوم عال
7.1	51	دراسات عليا (ماجستير / دكتوراه)
100%	716	المجموع

يتضح من الجدول رقم (14)، أن (277) من أفراد الدراسة يمثلون ما

نسبته (38.7 %) من إجمالي أفراد الدراسة مستواهم التعليمي بكالوريوس، وهم الفئة الأكثر من أفراد الدراسة، في حين أن (148) منهم يمثلون ما نسبته (20.7 %) من إجمالي أفراد الدراسة مستواهم التعليمي ثانوية عامة أو أقل، مقابل (124) منهم يمثلون ما نسبته (17.3 %) من إجمالي أفراد الدراسة مستواهم التعليمي دبلوم ما بعد الثانوية العامة، بينما (116) منهم يمثلون ما نسبته (16.2 %) من إجمالي أفراد الدراسة مستواهم التعليمي دبلوم عال، و (51) منهم يمثلون ما نسبته (7.1 %) من إجمالي أفراد الدراسة مستواهم التعليمي دراسات عليا (ماجستير، دكتوراه).

جدول رقم (15)

توزيع أفراد الدراسة وفق عدد

الدورات التدريبية في مجال الحاسب الآلي

عدد الدورات	التكرار	النسبة
لا يوجد	114	15.9
دورة واحدة	127	17.7
دورتان	110	15.4
ثلاث دورات	256	35.8
أربع دورات فأكثر	109	15.2
المجموع	716	100%

يتضح من الجدول رقم (15)، أن (256) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (35.8 %) من إجمالي أفراد الدراسة عدد دوراتهم التدريبية في مجال الحاسب الآلي ثلاث دورات تدريبية، وهم الفئة الأكثر من أفراد الدراسة، في حين أن (127) منهم يمثلون ما نسبته (17.7 %) من إجمالي أفراد الدراسة عدد دوراتهم التدريبية في مجال الحاسب الآلي دورة تدريبية واحدة، مقابل (114) منهم يمثلون ما نسبته (15.9 %) من إجمالي أفراد الدراسة لم يسبق لهم أن تلقوا أية دورة تدريبية في مجال الحاسب الآلي، بينما (110) منهم يمثلون ما نسبته (15.4 %) من إجمالي أفراد الدراسة عدد دوراتهم التدريبية في مجال الحاسب الآلي دورتان تدريبيتان، بينما (109) منهم يمثلون ما نسبته (15.2 %) من إجمالي أفراد الدراسة عدد دوراتهم التدريبية في مجال الحاسب الآلي أربع دورات تدريبية، فأكثر.

ثانياً : النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة

التساؤل الأول : ما مدى إدراك العاملين في شركة الاتصالات السعودية لمفهوم الإدارة الإلكترونية ؟

للتعرف على مدى إدراك العاملين في شركة الاتصالات السعودية لمفهوم الإدارة الإلكترونية تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد الدراسة على عبارات المحاور الأولى في الاستبانة، وتم ترتيبها تنازلياً حسب متوسطات الموافقة، كما يوضحها الجدول رقم (16).

جدول رقم (16)

استجابات أفراد الدراسة على عبارات المحور الأول في الاستبانة

رقم العبارة	العبارة	التكرار	درجة الموافقة					التوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة			
4	إيجابيات العمل الإلكتروني	ك	265	338	74	35	4	4.15	0.83	1
		%	37	47.2	10.3	4.9	0.6			
1	العمل بلا ورق	ك	240	321	70	69	16	3.98	1.01	2
		%	33.5	44.8	9.8	9.6	2.2			
8	الأرشفة الإلكترونية	ك	186	257	154	91	28	3.67	1.11	3
		%	26	35.9	21.5	12.7	3.9			
2	العمل في أي زمان	ك	150	304	151	98	13	3.67	1.01	4
		%	20.9	42.5	21.1	13.7	1.8			
3	العمل في أي مكان	ك	138	282	162	117	17	3.57	1.05	5
		%	19.3	39.4	22.6	16.3	2.4			

تابع جدول رقم (16)

استجابات أفراد الدراسة على عبارات المحور الأول في الاستبانة

رقم العبارة	العبارة	التكرار	درجة الموافقة					النسبة %	التوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة				
7	خدمات التوقيع الإلكتروني	ك	126	222	184	149	35	%	3.36	1.14	6
		17.6	31	25.7	20.8	4.9					
6	التشريعات القانونية المنظمة للعمل الإلكتروني	ك	91	186	269	124	46	%	3.21	1.07	7
		12.7	26	37.6	17.3	6.4					
5	سبلات العمل الإلكتروني	ك	46	180	279	169	42	%	3.03	0.99	8
		6.4	25.1	39	23.6	5.9					
.	التوسط الكلي لدى إدراك العاملين في شركة الاتصالات السعودية لجهود الإدارة الإلكترونية										
									3.58	0.7	.

يتضح من الجدول رقم (16) أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية موافقون على أنهم يدركون مفهوم الإدارة الإلكترونية، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى موافقة العاملين في شركة الاتصالات السعودية على إدراكهم لمفهوم الإدارة الإلكترونية (3.58) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الجماسي من (3.41 - 4.20) وهي الفئة التي تشير إلى خيار موافق على أداة الدراسة، مما يوضح أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية موافقون على أنهم يدركون مفهوم الإدارة الإلكترونية.

كما يتضح من النتائج أن هنالك تفاوتاً في إدراك العاملين بشركة الاتصالات السعودية للمفاهيم التفصيلية للإدارة الإلكترونية ما بين موافقتهم على إدراك بعض المفاهيم التفصيلية للإدارة الإلكترونية وعدم إياكدهم من إدراك مفاهيم تفصيلية أخرى للإدارة الإلكترونية، حيث تراوحت متوسطات موافقة العاملين بشركة الاتصالات السعودية على إدراكهم للمفاهيم التفصيلية للإدارة الإلكترونية ما بين (3.03 - 4.15) وهي متوسطات تتراوح ما بين الفئتين الثالثة والرابعة من فئات مقياس ليكرت الجماسي واللتي تشيران إلى خيار (غير متأكد، موافق) على أداة الدراسة مما يبين أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية يتراوح إدراكهم للمفاهيم التفصيلية للإدارة الإلكترونية ما بين موافقتهم على إدراك بعض المفاهيم التفصيلية للإدارة الإلكترونية وعدم إياكدهم من إدراك مفاهيم تفصيلية أخرى للإدارة الإلكترونية، حيث يتضح من النتائج أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية يدركون جسة مفاهيم تفصيلية للإدارة الإلكترونية وتمثل هذه المفاهيم في المفاهيم التفصيلية التي يمثلها الفقرات رقم (4، 1، 8، 2، 3) والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب درجة إدراك العاملين بشركة الاتصالات السعودية لها كالتالي:

1. جاء المصهور التفصيلي للإدارة الإلكترونية والذي يمثله الفقرة رقم (4) وهو (إحبابات العمل الإلكترونية) بالمرتبة الأولى من حيث إدراك العاملين بشركة الاتصالات السعودية له بمتوسط (4.15).

2. جاء المصهور التفصيلي للإدارة الإلكترونية الذي يمثله الفقرة رقم (1) وهو (العمل بلا ورق) بالمرتبة الثانية من حيث إدراك العاملين بشركة الاتصالات السعودية له بمتوسط (3.98).

3. جاء المصهور التفصيلي للإدارة الإلكترونية والذي يمثله الفقرة رقم (8) وهو (الإرشفة الإلكترونية) بالمرتبة الثالثة من حيث إدراك العاملين بشركة الاتصالات السعودية له بمتوسط (3.67).

4. جاء المصهور التفصيلي للإدارة الإلكترونية والذي يمثله الفقرة رقم (2) وهو (العمل في أي زمان) بالمرتبة الرابعة من حيث إدراك العاملين بشركة الاتصالات السعودية له بمتوسط (3.67).

5. جاء المصهور التفصيلي للإدارة الإلكترونية والذي يمثله الفقرة رقم (3) وهو (العمل في أي مكان) بالمرتبة الخامسة من حيث إدراك العاملين بشركة الاتصالات السعودية له بمتوسط (3.67).

كما يتضح من النتائج أن العاملين بشركة الاتصالات غير متأكدين من إدراك ثلاثة مفاهيم تفصيلية للإدارة الإلكترونية، وتتمثل هذه المفاهيم في المفاهيم التفصيلية التي يمثّلها الفقرات رقم (5، 6، 7) والتي تم ترتيبها تصاعدياً حسب درجة عدم إكاد العاملين بشركة الاتصالات السعودية من إدراكها، كالآتي:

1. جاء المصهور التفصلي لإدارة الإلكترونية، والذي يمثله الفقرة رقم (5) وهو (سلييات العمل الإلكتروني) بالمرتبة الأولى من حيث عدم يأكد العاملين بشركة الاتصالات السعودية من إدراكه بمتوسط (3.03).

2. جاء المصهور التفصلي لإدارة الإلكترونية والذي يمثله الفقرة رقم (6) وهو (التشريعات القانونية المنظمة للعمل الإلكتروني) بالمرتبة الثانية من حيث عدم يأكد العاملين بشركة الاتصالات السعودية من إدراكه بمتوسط (3.21).

3. جاء المصهور التفصلي لإدارة الإلكترونية والذي يمثله الفقرة رقم (7) وهو (خدمات التوقيع الإلكتروني) بالمرتبة الثالثة من حيث عدم يأكد العاملين بشركة الاتصالات السعودية من إدراكه بمتوسط (3.36).

التساؤل الثاني، ما المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية 9.

للتعرف على المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والابحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد الدراسة على عبارات المحور الثاني في الاستبانة وتم ترتيبها تنازلياً حسب متوسطات الموافقة كما يوضحها الجدول رقم (17).

جدول رقم (17)

استجابات أفراد الدراسة على عبارات المحور الثاني في الاستبانة

رقم العبارة	العبارة	التكرار	درجة الموافقة					التوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق بشدة	غير موافق			
3	يُسَرُّ الحصول على المعلومات	ك	545	159	6	4	2	4.73	0.53	1
		%	76.1	22.2	0.8	0.6	0.3			
2	يُسَهِّلُ تنظيم المعلومات	ك	536	169	6	5	-	4.73	0.51	2
		%	74.9	23.6	0.8	0.7	-			
1	يُسَهِّلُ حفظ المعلومات	ك	531	173	8	4	-	4.72	0.51	3
		%	74.2	24.2	1.1	0.6	-			
12	يَقِلُّ من استخدام الورق في العمل	ك	531	163	12	8	2	4.69	0.59	4
		%	74.2	22.8	1.7	1.1	0.3			
9	يُسَهِّلُ من متابعة سير الأعمال	ك	488	214	9	3	2	4.65	0.56	5
		%	68.2	29.9	1.3	0.4	0.3			
32	يُسَهِّلُ الإجراءات الإدارية	ك	486	208	14	4	4	4.63	0.61	6
		%	67.9	29.1	2	0.6	0.6			
31	يُسَهِّلُ على العاملين استخدام النماذج الإدارية الإلكترونية المختلفة	ك	445	247	19	2	3	4.58	0.6	7
		%	62.2	34.5	2.7	0.3	0.4			
8	يزيد من ارتباط وحدات الشركة	ك	427	243	37	8	1	4.52	0.66	8
		%	59.6	33.9	5.2	1.1	0.1			
23	يُسَرِّعُ إنجاز مهام العاملين	ك	413	266	28	6	3	4.51	0.66	9
		%	57.7	37.2	3.9	0.8	0.4			
10	يُسَرِّعُ عملية اتخاذ القرار للمشرفين	ك	426	236	44	8	2	4.5	0.69	10
		%	59.5	33	6.1	1.1	0.3			
6	يُخَفِّضُ التكاليف المالية التشغيلية	ك	437	198	67	12	2	4.47	0.76	11
		%	61	27.7	9.4	1.7	0.3			

تابع جدول رقم (17)

استجابات أفراد الدراسة على عبارات المحور الثاني في الاستبانة

رقم العبارة	العبارة	التكرار	درجة الموافقة					النسبة %	الانحراف المعياري	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق بشدة	غير موافق			
7	يُحسّن الأداء المحاسبي بالشركة	ك	420	225	63	5	3	ك	0.72	12
		%	58.7	31.4	8.8	0.7	0.4	%	4.47	
15	يُسرع من عملية توجيه العاملين	ك	397	265	38	11	5	ك	0.73	13
		%	55.4	37	5.3	1.5	0.7	%	4.45	
11	يسهم في وفاة تخطيط الأعمال	ك	385	267	52	12	-	ك	0.7	14
		%	53.8	37.3	7.3	1.7	-	%	4.43	
20	يُحسن من عملية الاتصال بين العاملين	ك	375	290	39	8	4	ك	0.7	15
		%	52.4	40.5	5.4	1.1	0.6	%	4.43	
24	يرفع إنتاجية العاملين	ك	386	272	41	13	4	ك	0.73	16
		%	53.9	38	5.7	1.8	0.6	%	4.43	
28	يسهم في نشر المعرفة لدى العاملين	ك	348	328	30	8	2	ك	0.65	17
		%	48.6	45.8	4.2	1.1	0.3	%	4.41	
30	يمنح للمعاملين العمل في أي وقت	ك	376	277	41	14	8	ك	0.78	18
		%	52.5	38.7	5.7	2	1.1	%	4.4	
29	يمنح للمعاملين العمل في أي مكان	ك	374	267	57	11	7	ك	0.78	19
		%	52.2	37.3	8	1.5	1	%	4.38	
14	يُحسن من عملية رقابة العاملين	ك	364	256	75	17	4	ك	0.8	20
		%	50.8	35.8	10.5	2.4	0.6	%	4.34	
13	يسهم في تحديد مهام العاملين بدقة	ك	355	261	76	19	5	ك	0.82	21
		%	49.6	36.5	10.6	2.7	0.7	%	4.32	
4	يحافظ على سرية تبادل المعلومات	ك	370	228	93	21	4	ك	0.85	22
		%	51.7	31.8	13	2.9	0.6	%	4.31	

تابع جدول رقم (17)

استجابات أفراد الدراسة على عبارات المحور الثاني في الاستبانة

رقم العبارة	العبارة	التكرار	درجة الموافقة					النسبة %	الانحراف المعياري	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة			
27	يرفع مهارات العاملين	ك	326	304	63	19	4	%	4.3	0.78
		45.5	42.5	8.8	2.7	0.6				
26	يُنمّي قدرات العاملين	ك	318	310	68	16	4	%	4.29	0.77
		44.4	43.3	9.5	2.2	0.6				
5	يسهل عملية التوقيع الإلكتروني	ك	343	245	110	9	9	%	4.26	0.85
		47.9	34.2	15.4	1.3	1.3				
18	يساعد في تدريب العاملين عن بعد	ك	323	266	96	21	10	%	4.22	0.88
		45.1	37.2	13.4	2.9	1.4				
21	يسهم في تبادل الخبرات بين العاملين	ك	302	296	84	26	8	%	4.2	0.86
		42.2	41.3	11.7	3.6	1.1				
25	يسهم في إبداع العاملين	ك	309	273	109	16	9	%	4.2	0.87
		43.2	38.1	15.2	2.2	1.3				
17	يساعد في تعزيز أداء العاملين	ك	310	264	104	24	14	%	4.16	0.93
		43.3	36.9	14.5	3.4	2				
16	يؤدي إلى الشفافية في تقييم العاملين	ك	300	235	125	38	18	%	4.06	1.01
		41.9	32.8	17.5	5.3	2.5				
22	يؤثر حموى الملكية الفكرية على العاملين	ك	288	233	156	29	10	%	4.06	0.95
		40.2	32.5	21.8	4.1	1.4				
19	يُقلل من تنازعات بين العاملين	ك	262	246	167	29	12	%	4	0.96
		36.6	34.4	23.3	4.1	1.7				
-	المتوسط الكلي للموافقة على التزامها التي يحتملها تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية									
-	0.52	4.4								

يتضح من الجدول رقم (17) أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية موافقون بشدة على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية يحقق مزايا إيجابية للشركة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى موافقة العاملين في شركة الاتصالات السعودية على المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية (4.40) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الجامسة من فئات مقياس ليكرت الجماسي ما بين (4.21 - 5.00) وهي الفئة التي تشير إلى خيار موافق بشدة على أداة الدراسة، مما يوضح أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية موافقون بشدة على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية يحقق مزايا إيجابية للشركة.

كما يتضح من النتائج أن هنالك تفاوتاً في موافقة العاملين بشركة الاتصالات السعودية على المزايا التفصيلية التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية ما بين موافقتهم بشدة على بعض المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية وموافقتهم فقط على مزايا تفصيلية أخرى يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية حيث تراوحت متوسطات موافقة العاملين بشركة الاتصالات السعودية على المزايا التفصيلية التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية ما بين (4.00 - 4.73) وهي متوسطات تتراوح ما بين الفئتين الرابعة والجامسة من فئات مقياس ليكرت الجماسي، واللتي تشير إلى خيار (موافق، موافق بشدة) على أداة الدراسة، مما يبين أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية تتراوح موافقتهم على المزايا التفصيلية التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية ما بين موافقتهم بشدة على بعض المزايا التفصيلية وموافقتهم فقط على مزايا تفصيلية أخرى يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية، حيث يتضح من النتائج أن العاملين بشركة الاتصالات موافقون

بشدة على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية يحقق ستاً وعشرين ميزة إيجابية للشركة، وتتمثل أبرز هذه المزايا في المزايا التفصيلية التي يمثلها الفقرات رقم (3، 2، 1، 12، 9) والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب درجة تحقيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية لها كالتالي:

1. جاءت الميزة التي يمثلها الفقرة رقم (3) وهي (يُسَرُّ الحصول على المعلومات) بالمرتبة الأولى من حيث تحقيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية لها بشدة بمتوسط (4.73).

2. جاءت الميزة التي يمثلها الفقرة رقم (2) وهي (يُسَهِّلُ تنظّم المعلومات) بالمرتبة الثانية من حيث تحقيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية لها بشدة بمتوسط (4.73).

3. جاءت الميزة التي يمثلها الفقرة رقم (1) وهي (يُسَهِّلُ حفظ المعلومات) بالمرتبة الثالثة من حيث تحقيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية لها بشدة بمتوسط (4.72).

4. جاءت الميزة التي يمثلها الفقرة رقم (12) وهي (يُقلِّلُ من استخدام الورق في العمل) بالمرتبة الرابعة من حيث تحقيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية لها بشدة بمتوسط (4.69).

5. جاءت الميزة التي يمثلها الفقرة رقم (9) وهي (يُسَهِّلُ من متابعة سير الأعمال) بالمرتبة الخامسة من حيث تحقيق تطبيق الإدارة

الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية لها بشدة بمتوسط
(4.65).

كما يتضح من النتائج أن العاملين بشركة الاتصالات موافقون على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية يحقق ست مزايا إيجابية للشركة، وتتمثل أبرز هذه المزايا في المزايا التفصيلية التي يمثلها الفقرات رقم (21، 25، 17، 16، 22) والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب درجة تحقيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية لها، كالتالي:

1. جاءت الميزة التي يمثلها الفقرة رقم (21) وهي (يسهم في تبادل الخبرات بين العاملين) بالمرتبة الأولى من حيث تحقيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية لها بمتوسط (4.20).

2. جاءت الميزة التي يمثلها الفقرة رقم (25) وهي (يسهم في إبداع العاملين) بالمرتبة الثانية من حيث تحقيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية لها بمتوسط (4.20).

3. جاءت الميزة التي يمثلها الفقرة رقم (17) وهي (يساعد في تقويم أداء العاملين) بالمرتبة الثالثة من حيث تحقيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية لها بمتوسط (4.16).

4. جاءت الميزة التي يمثلها الفقرة رقم (16) وهي (يؤدي إلى الشفافية في تقييم العاملين) بالمرتبة الرابعة من حيث تحقيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية لها بمتوسط (4.06).

5. جاءت الميزة التي يمثلها الفقرة رقم (22) وهي (يوثق حقوق الملكية الفكرية للعاملين) بالمرتبة الخامسة من حيث تحقيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية لها بمتوسط (4.06).

التساؤل الثالث، ما المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ؟.

للتعرف على المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد الدراسة على عبارات المحور الثالث في الاستبانة، وتم ترتيبها تنازلياً حسب متوسطات الموافقة كما يوضحها الجدول رقم (18).

جدول رقم (18)

استجابات أفراد الدراسة على عبارات المحور الثالث في الاستبانة

رقم العبارة	العبارة	التكرار		درجة الموافقة					الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة %	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة	التوسط الحسابي		
2	توقف الأعمال عند تعطل الأنظمة التقنية الخاصة بالإدارة الإلكترونية	ك	171	329	90	102	24	3.72	1.08	1
		%	23.9	45.9	12.6	14.2	3.4			
15	إصابة العاملين بالأمراض الصحية نتيجة الجلوس المستمر أمام أجهزة الحاسب الآلي	ك	126	229	188	127	46	3.37	1.15	2
		%	17.6	32	26.3	17.7	6.4			
16	إساءة استخدام تطبيق الإدارة الإلكترونية من قبل بعض العاملين	ك	80	222	231	142	41	3.22	1.07	3
		%	11.2	31	32.3	19.8	5.7			
7	عدم تخصيص دورات تدريبية للعاملين بمجال الحاسب الآلي	ك	135	206	87	214	74	3.16	1.32	4
		%	18.9	28.8	12.2	29.9	10.3			
8	تسرب الكوادر البشرية المتميزة في تطبيق الإدارة الإلكترونية	ك	96	161	256	156	47	3.14	1.11	5
		%	13.4	22.5	35.8	21.8	6.6			
10	ضعف مهارات العاملين في مجال الحاسب الآلي	ك	80	231	147	209	49	3.12	1.15	6
		%	11.2	32.3	20.5	29.2	6.8			
17	عدم اعتماد مراسلات البريد الإلكتروني كوثيقة رسمية	ك	134	173	117	200	92	3.08	1.33	7
		%	18.7	24.2	16.3	27.9	12.8			
1	ضعف صيانة الأجهزة اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	ك	76	204	146	226	64	3	1.18	8
		%	10.6	28.5	20.4	31.6	8.9			
13	تجاهل شكاوى العاملين حول تطبيق الإدارة الإلكترونية	ك	64	135	290	177	50	2.98	1.04	9
		%	8.9	18.9	40.5	24.7	7			

تابع جدول رقم (18)

استجابات أفراد الدراسة على عبارات المحور الثالث في الاستبانة

رقم العبارة	العبارة	التكرار	درجة الموافقة					النسبة %	التوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
			موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة				
11	قلة ثقة العاملين في التعاملات الإلكترونية	ك	56	208	136	251	65	2.91	1.15	10	
		%	7.8	29.1	19	35.1	9.1				
12	اعتماد تطبيق الإدارة الإلكترونية على اللغة الإنجليزية	ك	78	161	162	245	70	2.91	1.18	11	
		%	10.9	22.5	22.6	34.2	9.8				
9	مقاومة العاملين لتطبيق الإدارة الإلكترونية	ك	46	153	216	230	71	2.82	1.08	12	
		%	6.4	21.4	30.2	32.1	9.9				
14	إصابة العاملين بالملل نتيجة العمل الدائم على جهاز الحاسب الآلي	ك	45	155	163	265	88	2.73	1.12	13	
		%	6.3	21.6	22.8	37	12.3				
3	ضعف برامج حماية المعلومات في أجهزة الحاسب الآلي المستخدمة لدى العاملين	ك	56	129	166	265	100	2.69	1.15	14	
		%	7.8	18	23.2	37	14				
6	عدم ربط جميع وحدات الشركة عن طريق شبكات الحاسب الآلي	ك	58	101	133	291	133	2.53	1.18	15	
		%	8.1	14.1	18.6	40.6	18.6				
4	صعوبة استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية	ك	31	85	192	314	94	2.5	1.01	16	
		%	4.3	11.9	26.8	43.9	13.1				
5	عدم توفر الميزانية الكافية لتطوير أنظمة الإدارة الإلكترونية	ك	43	71	179	240	183	2.37	1.14	17	
		%	6	9.9	25	33.5	25.6				
								2.96	0.74		
التوسط الكلي للموافقة على العبارات التي تواجه لتطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية											

يتضح من الجدول رقم (18) أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية غير متأكدين من وجود معوقات تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى موافقة العاملين في شركة الاتصالات السعودية على وجود معوقات تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية (2.96) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الجماسي من (2.61 - 3.40) وهي الفئة التي تشير إلى خيار غير متأكد على أداة الدراسة ما يوضح أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية غير متأكدين من وجود معوقات تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية.

كما يتضح من النتائج أن هنالك تفاوتاً في موافقة العاملين بشركة الاتصالات السعودية على وجود المعوقات التفصيلية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية ما بين موافقتهم على وجود بعض المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية وعدم موافقتهم على وجود معوقات تفصيلية أخرى تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية، حيث تراوحت متوسطات موافقة العاملين بشركة الاتصالات السعودية على وجود المعوقات التفصيلية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية ما بين (2.37 - 3.72) وهي متوسطات تتراوح ما بين الفئتين الثانية والرابعة من فئات مقياس ليكرت الجماسي، واللتي تشير إلى خيار (غير موافق، موافق) على أداة الدراسة ما يبين أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية تتراوح موافقتهم على وجود المعوقات التفصيلية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية ما بين موافقتهم على وجود بعض المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية وعدم موافقتهم على وجود معوقات تفصيلية أخرى تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية.

كما يتضح من النتائج أن العاملين بشركة الاتصالات موافقون

على وجود معوق تفصيلي واحد يواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية، ويتمثل في المعوق الذي يمثله الفقرة رقم (2) وهو (توقف الأعمال عند تعطل الأنظمة التقنية الخاصة بالإدارة الإلكترونية) بمتوسط (3.72).

كما يتضح من النتائج أن العاملين بشركة الاتصالات غير موافقين على وجود ثلاثة معوقات تفصيلية تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية تتمثل في المعوقات التفصيلية التي يمثّلها الفقرات رقم (5، 4، 6) والتي تم ترتيبها تصاعدياً حسب درجة عدم توفرها، كالتالي:

1. جاء المعوق الذي يمثله الفقرة رقم (5) وهو (عدم توفر الميزانية الكافية لتطوير أنظمة الإدارة الإلكترونية) بالمرتبة الأولى من حيث عدم توفره بمتوسط (2.37).

2. جاء المعوق الذي يمثله الفقرة رقم (4) وهو (صعوبة استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية) بالمرتبة الثانية من حيث توفره بمتوسط (2.50).

3. جاء المعوق الذي يمثله الفقرة رقم (6) وهو (عدم ربط جميع وحدات الشركة عن طريق شبكات الحاسب الآلي) بالمرتبة الثالثة من حيث توفره بمتوسط (2.53).

التساؤل الرابع: ما مدى رضا العاملين عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ٩.

للتعرف على مدى رضا العاملين عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد الدراسة على عبارات المحور الرابع في الاستبانة، وتم ترتيبها تنازلياً حسب متوسطات الرضا كما يوضحها الجدول رقم (19).

جدول رقم (19)

استجابات أفراد الدراسة على عبارات المحور الرابع في الاستبانة

رقم العبارة	العبارة	التكرار	درجة الرضا					النسبة %	الانحراف المعياري	الرتبة
			راض تماماً	راض	غير متأكد	غير راض	غير راض إطلاقاً			
6	النماذج الإلكترونية لمعاملات قطاع الموارد البشرية (مثل: طلب الإجازة ، طلب دورة تدريبية ، طلب تعريف بالراتب)	ك	445	218	23	21	9	4.49	0.8	1
		%	62.2	30.4	3.2	2.9	1.3			
8	الإشعار الإلكتروني الشهري للموظف (المتضمن الراتب ورصيد الإجازات)	ك	397	240	31	30	18	4.35	0.93	2
		%	55.4	33.5	4.3	4.2	2.5			
5	البريد الإلكتروني	ك	356	296	29	28	7	4.35	0.81	3
		%	49.7	41.3	4.1	3.9	1			
9	لرسائل الإلكترونية الأسبوعية للتوعية الدينية	ك	315	280	59	49	13	4.17	0.97	4
		%	44	39.1	8.2	6.8	1.8			

تابع جدول رقم (19)

استجابات أفراد الدراسة على عبارات المحور الرابع في الاستبانة

رقم العبارة	العبارة	التكرار		درجة الرضا					المتوسط الانحراف المعياري	الرتبة
		النسبة %	راض تماماً	راض	غير متأكد	غير راض	غير راض إطلاقاً			
3	المعلومات الواردة بشكل دوري من مركز الوسائل الإلكترونية (مثل : أخبار الشركة ، التقييم الإدارية ، نص الموظفين ...)	ص	272	334	45	46	19	4.11	0.96	5
		%	38	46.6	6.3	6.4	2.7			
10	خدمات الرباط الأخرى (الموقع الإلكتروني للعاملين على الشبكة الداخلية)	ص	266	282	115	41	12	4.05	0.95	6
		%	37.2	39.4	16.1	5.7	1.7			
11	معلومات الرباط الأخرى (الموقع الإلكتروني للعاملين على الشبكة الداخلية)	ص	251	218	140	49	12	3.95	0.97	7
		%	33.1	38.8	19.6	6.8	1.7			
7	النماذج الإلكترونية لعاملات القطاعات الخصة بغير الموارد البشرية	ص	237	263	141	59	16	3.9	1.03	8
		%	33.1	36.7	19.7	8.2	2.2			
2	مجلة الاتصالات السعودية الإلكترونية الشهرية	ص	166	272	132	109	37	3.59	1.15	9
		%	23.2	38	18.4	15.2	5.2			
1	المنتدى الإلكتروني اليومي	ص	146	251	144	132	43	3.45	1.18	10
		%	20.4	35.1	20.1	18.4	6			
4	دليل التخطيصات الإلكتروني	ص	172	241	96	143	64	3.44	1.29	11
		%	24	33.7	13.4	20	8.9			
	المتوسط الكلي لمدى رضا العاملين عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية								3.99	0.7

يتضح من الجدول رقم (19) أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية راضون عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى رضا العاملين في شركة الاتصالات السعودية عن تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية (3.99) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الجماسي من (3.41 - 4.20) وهي الفئة التي تشير إلى خيار راض على أداة الدراسة، مما يوضح أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية راضون عن تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية.

كما يتضح من النتائج أن هنالك تفاوتاً في رضا العاملين بشركة الاتصالات السعودية عن التطبيقات التفصيلية للإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية ما بين رضاهم يماماً عن بعض التطبيقات التفصيلية للإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية ورضاهم فقط عن تطبيقات تفصيلية أخرى للإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية، حيث تراوحت متوسطات رضا العاملين بشركة الاتصالات السعودية عن التطبيقات التفصيلية للإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية ما بين (3.44 - 4.49) وهي متوسطات تتراوح ما بين الفئتين الرابعة والخامسة من فئات مقياس ليكرت الجماسي واللتي تشيران إلى خيار (راض، راض يماماً) على أداة الدراسة، مما يبين أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية يتراوح رضاهم عن التطبيقات التفصيلية للإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية ما بين رضاهم يماماً عن بعض التطبيقات التفصيلية ورضاهم فقط عن تطبيقات تفصيلية أخرى للإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية.

ويتضح من النتائج أن العاملين بشركة الاتصالات راضون يماماً عن ثلاثة تطبيقات تفصيلية للإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية

تتمثل في التطبيقات التفصيلية التي يمثلها الفقرات رقم (6، 8، 5) والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب درجة رضا العاملين يماماً عن تطبيقها كالتالي:

1. جاء التطبيق الذي يمثله الفقرة رقم (6) وهو (البازج الإلكترونية لمعاملات قطاع الموارد البشرية (مثل: طلب الإجازة، طلب دورة تدريبية، طلب تعريف بالراتب، ...)) في المرتبة الأولى من حيث رضا العاملين عنه يماماً بمتوسط (4.49).

2. جاء التطبيق الذي يمثله الفقرة رقم (8) وهو (الإشعار الإلكتروني الشهري للموظف (المتضمن الراتب ورصيد الإجازات)) في المرتبة الثانية من حيث رضا العاملين عنه يماماً بمتوسط (4.35).

3. جاء التطبيق الذي يمثله الفقرة رقم (5) وهو (البريد الإلكتروني في المرتبة الثالثة من حيث رضا العاملين عنه يماماً بمتوسط (4.35)).

كما يتضح من النتائج أن العاملين بشركة الاتصالات راضون عن يمانية تطبيقات تفصيلية لإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية أبرزها تتمثل في التطبيقات التفصيلية التي يمثلها الفقرات رقم (9، 3، 10، 11، 7) والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب درجة رضا العاملين عن تطبيقها، كالتالي:

1. جاء التطبيق الذي يمثله الفقرة رقم (9) وهو (الرسائل الإلكترونية الأسبوعية للتوعية الدينية) بالمرتبة الأولى من حيث رضا العاملين عنه بمتوسط (4.17).

2. جاء التطبيق الذي يمثله الفقرة رقم (3) وهو (المعلومات الواردة بشكل دوري من مركز الرسائل الإلكتروني، مثل: أخبار الشركة، التعامم الإدارية، نعي الموظفين، ...) بالمرتبة الثانية من حيث رضا العاملين عنه بمتوسط (4.11).

3. جاء التطبيق الذي يمثله الفقرة رقم (10) وهو (خدمات الرابط الأخرى، وهو الموقع الإلكتروني للعاملين على الشبكة الداخلية) بالمرتبة الثالثة من حيث رضا العاملين عنه بمتوسط (4.05).

4. جاء التطبيق الذي يمثله الفقرة رقم (11) وهو (معلومات الرابط الأخرى وهو الموقع الإلكتروني للعاملين على الشبكة الداخلية) بالمرتبة الرابعة من حيث رضا العاملين عنه بمتوسط (3.95).

5. جاء التطبيق الذي يمثله الفقرة رقم (7) وهو (البازج الإلكترونية لمعاملات القطاعات المختلفة غير الموارد البشرية) بالمرتبة الخامسة من حيث رضا العاملين عنه بمتوسط (3.90).

النتساؤل الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية، المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية، المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية)، بحيث تعزى هذه الفروق إلى اختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية (الجنسية، والعمر، وعدد سنوات الخدمة في الشركة، وعدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الآلي، وعدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل يوميا أثناء أوقات العمل الرسمية، وعدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعيا خارج أوقات العمل الرسمية، والقطاع الذي يعمل به، والمستوى الوظيفي، والمستوى التعليمي، وعدد الدورات التدريبية في مجال الحاسب الآلي)؟

الفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف (الجنسية):

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف الجنسية استخدم الباحث اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent - Sample T - test) لتوضيح دلالة الفروق بين

إجابات المبحوثين، طبقاً إلى اختلاف الجنسية فجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (20).

جدول رقم (20)

نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة

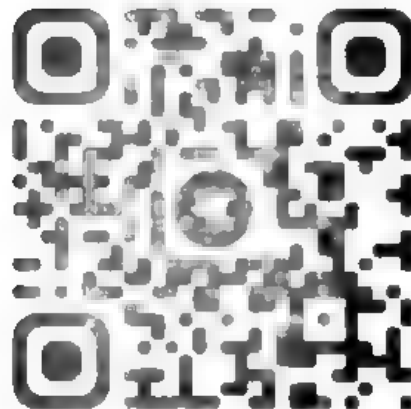
للفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية طبقاً إلى اختلاف الجنسية

المحور	الجنسية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة	الفروق
إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية	سعودي	700	3.58	0.7	0.325	0.745	لا توجد
	غير سعودي	16	3.52	0.74			
المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية	سعودي	700	4.4	0.52	-0.141	0.888	لا توجد
	غير سعودي	16	4.42	0.6			
المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية	سعودي	700	2.96	0.74	0.506	0.613	لا توجد
	غير سعودي	16	2.86	0.57			
الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية	سعودي	700	3.99	0.7	-0.015	0.988	لا توجد
	غير سعودي	16	3.99	0.81			

تشير النتائج في جدول (20) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين وجهات نظر العاملين السعوديين والعاملين غير السعوديين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية ((إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية، المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية، المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية)).

الفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف (العمر):

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف العمر استخدم الباحث اختبار (تحليل التباين الأحادي) (One Way - ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق بين إجابات الباحثين طبقاً إلى اختلاف العمر، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (21).



@KOTOB_SA7AFA

الجدول رقم (21)

نتائج اختبار (تحليل التباين الأحادي)

(One Way - ANOVA)

للغروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية طبقاً إلى اختلاف العمر

المحور	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية	الفروق
إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	2	3.573	1.786	3.687	*0.026	توجد فروق
	داخل المجموعات	713	345.421	0.484			
المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	2	1.129	0.565	2.066	0.128	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	713	194.864	0.273			
المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	2	6.456	3.228	6.016	**0.003	توجد فروق
	داخل المجموعات	713	382.597	0.537			
الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	2	1.392	0.696	1.417	0.243	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	713	350.171	0.491			

* وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل.

** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل.

تشير النتائج في جدول (21) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية، الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف أعمارهم.

يبين تشير النتائج في جدول (21) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية) وكذلك عند مستوى (0.01) فأقل حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف أعمارهم.

ولتحديد صالح الفروق بين كل فئتين من فئات العمر حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية) استخدم الباحث اختبار (شيفيه) (Scheffe) فجاءت النتائج كما يوضحها جدول رقم (22).

الجدول رقم (22)

نتائج اختبار (شيفيه) (Scheffe)

للفروق بين كل فئتين من فئات العمر حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية)

العمر		أقل من (30) سنة	من (30) إلى أقل من (40) سنة	من (40) سنة فأكثر
	المتوسط	3.71	3.52	3.62
أقل من 30 سنة	3.71	-	**	
من (30) إلى أقل من (40) سنة	3.52		-	
من (40) سنة فأكثر	3.62			-

** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل.

تشير النتائج في جدول (22) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية الأصغر عمراً أقل من (30) سنة والعاملون متوسطي العمر من (30) إلى أقل من (40) سنة حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية) لصالح العاملين الأصغر عمراً الذين كانوا أكثر إدراكاً لمفهوم الإدارة الإلكترونية.

ولتحديد صالح الفروق بين كل فئتين من فئات العمر حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) استخدم الباحث اختبار (شيفيه) (Scheffe) فحاصل النتائج كما يوضحها جدول رقم (23).

الجدول رقم (23)

نتائج اختبار (شيفيه) (Scheffe)

للفروق بين كل فئتين من فئات العمر حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية)

العمر		أقل من (30) سنة	من (30) إلى أقل من (40) سنة	من (40) سنة فأكثر
	المتوسط	3.71	3.52	3.62
أقل من 30 سنة	3.15	-	**	**
من (30) إلى أقل من (40) سنة	2.95		-	
من (40) سنة فأكثر	2.85			-

** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل.

تشير النتائج في جدول (23) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية الأصغر عمراً أقل من (30) سنة، والعاملين الأكبر متوسطاً وكبار العمر من (30) سنة فأكثر حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) لصالح العاملين الأصغر عمراً الذين كانوا أكثر موافقة على وجود المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف (عدد سنوات الخدمة في الشركة) :

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف عدد سنوات الخدمة في الشركة استخدم الباحث اختبار (تحليل التباين الأحادي) (One Way - ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق بين إجابات الباحثين طبقاً إلى اختلاف عدد سنوات الخدمة في الشركة، فجاءت النتائج، كما يوضحها الجدول رقم (24).

الجدول رقم (24)

نتائج اختبار (تحليل التباين الأحادي)

(One Way - ANOVA)

للفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية، طبقاً إلى اختلاف عدد سنوات الخدمة في الشركة

المحور	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الاحصائية	الفروق
إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	5	1.116	0.223	0.46	0.809	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	710	347.88	0.49			
المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	5	1.631	0.326	1.19	0.312	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	710	194.36	0.274			
المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	5	8.346	1.669	3.11	**0.009	توجد فروق
	داخل المجموعات	710	380.71	0.536			
الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	5	3.225	0.645	1.32	0.256	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	710	348.34	0.491			

** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل.

تشير النتائج في جدول (24) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية، المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية، الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف عدد سنوات خدمتهم.

يبين تشير النتائج في جدول (24) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) ولتحديد صالح الفروق بين كل فئتين من فئات عدد سنوات الخدمة في الشركة حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) استخدم الباحث اختبار (شيفيه) (Scheffe) فجاءت النتائج كما يوضحها جدول رقم (25).

الجدول رقم (25)

نتائج اختبار (شيفيه) (Scheffe)

للفروق بين كل فئتين من فئات عدد سنوات الخدمة في الشركة حول

(المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية)

عدد سنوات الخدمة	أقل من (5)	من (5) إلى (10)	من (10) إلى (15)	من (15) إلى (20)	من (20) إلى (25)	فاكثر (25)
المتوسط	3.2	2.9	3	2.86	2.86	3.01
أقل من (5)	3.2	*				
من (5) إلى (10)	2.9	-				

عدد سنوات الخدمة	أقل من (5)	من (5) إلى (10)	من (10) إلى (15)	من (15) إلى (20)	من (20) إلى (25) فأكثر
من (10) إلى (15)	3	-			
من (15) إلى (20)	2.86	-			
من (20) إلى (25)	2.86				
(25) فأكثر	3.01				-

* وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل.

تشير النتائج في جدول (25) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية الأقل خبرة (أقل من 5 سنوات) والعاملين الذين تتراوح خبراتهم بين (5 - 10) سنوات حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) لصالح العاملين الأقل خبرة (أقل من 5 سنوات) الذين كانوا أكثر موافقة على وجود معوقات تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة.

الفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف (عدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الآلي)،

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف عدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الآلي استخدم الباحث اختبار (تحليل التباين الأحادي) (One Way - ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق بين إجابات المبحوثين، طبقاً إلى اختلاف عدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الآلي، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (26).

الجدول رقم (26)

نتائج اختبار (تحليل التباين الأحادي)

(One Way - ANOVA)

للغروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية طبقاً إلى اختلاف عدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الآلي

المحور	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية	الفروق
إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	1.207	0.302	0.617	0.651	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	711	347.79	0.489			
المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	0.838	0.209	0.763	0.55	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	711	195.16	0.274			
المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	7.536	1.884	3.511	**0.008	توجد فروق
	داخل المجموعات	711	381.52	0.537			
الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	2.917	0.729	1.487	0.204	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	711	348.65	0.49			

** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل.

تشير النتائج في جدول (26) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية، المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية، الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف عدد سنوات خبرتهم في مجال الحاسب الآلي.

يبين تشير النتائج في جدول (26) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) ولتحديد صالح الفروق بين كل فئتين من فئات عدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الآلي حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) استخدم الباحث اختبار (شيفيه) (Scheffe) فجاءت النتائج كما يوضحها جدول رقم (27).

الجدول رقم (27)

نتائج اختبار (شيفيه) (Scheffe)

لل فروق بين كل فئتين من فئات عدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الآلي حول
(المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية)

عدد سنوات الخبرة	أقل من (5)	من (5) إلى (10)	من (10) إلى (15)	من (15) إلى (20)	(20) فأكثر
المتوسط	3.19	2.99	2.87	2.9	2.83
أقل من (5)	3.19		×		
من (5) إلى (10)	2.99	-			
من (10) إلى (15)	2.87		-		
من (15) إلى (20)	2.9			-	
(20) فأكثر	2.83				-

* وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل.

تشير النتائج في جدول (27) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية الأقل خبرة (أقل من 5 سنوات) في مجال الحاسب الآلي، والعاملين الذين تتراوح خبراتهم بين (10 - 15) سنة حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) لصالح العاملين الأقل خبرة (أقل من 5 سنوات) في مجال الحاسب الآلي الذين كانوا أكثر موافقة على وجود معوقات تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة.

الفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف (عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل يومياً أثناء أوقات العمل الرسمية):

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل يومياً أثناء أوقات العمل الرسمية استخدم الباحث اختبار (تحليل التباين الأحادي) (One Way - ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق بين إجابات المبحوثين، طبقاً إلى اختلاف عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل يومياً أثناء أوقات العمل الرسمية، فجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (28).

الجدول رقم (28)

نتائج اختبار (تحليل التباين الأحادي)

(One Way - ANOVA)

الفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية، طبقاً إلى اختلاف عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل يومياً أثناء أوقات العمل الرسمية

المحور	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية	الفروق
إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	2	0.945	0.473	0.968	0.38	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	713	348.048	0.488			
المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	2	0.0909	0.0454	0.165	0.848	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	713	195.902	0.275			
المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	2	0.628	0.314	0.576	0.562	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	713	388.425	0.545			
الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	2	0.496	0.248	0.504	0.605	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	713	351.067	0.492			

تشير النتائج في جدول (28) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية، المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية، المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل يوميا أثناء أوقات العمل الرسمية.

الفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف (عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية)،

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية استخدم الباحث اختبار (تحليل التباين الإحادي) (One Way - ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق بين إجابات الباحثين، طبقاً إلى اختلاف عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية، فجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (29).

الجدول رقم (29)

نتائج اختبار (تحليل التباين الأحادي)

(One Way - ANOVA)

للفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية، طبقاً إلى اختلاف عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية

المحور	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية	الفروق
إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	5.928	1.482	3.072	*0.016	توجد فروق
	داخل المجموعات	7.11	343.065	0.483			
المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	1.306	0.326	1.192	0.313	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	7.11	194.687	0.274			
المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	1.676	0.419	0.769	0.545	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	7.11	387.376	0.545			
الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	4.882	1.221	2.503	*0.041	توجد فروق
	داخل المجموعات	7.11	346.68	0.488			

* وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل.

تشير النتائج في جدول (29) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية، المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية.

يبين تشير النتائج في جدول (29) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية، الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية).

ولتحديد صالح الفروق بين كل فئتين من فئات عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية) استخدم الباحث اختبار (شيفيه) (Scheffe) فجاءت النتائج كما يوضحها جدول رقم (30).

الجدول رقم (30)

نتائج اختبار (شيفيه) (Scheffe)

للفروق بين كل فئتين من فئات عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية)

الاستخدام		لا يستخدم	من (1) إلى (7)	من (8) إلى (14)	من (15) إلى (21)	أكثر من (21)
المتوسط	3.51	3.55	3.54	3.57	3.8	
لا يستخدم	3.51	-				
من (1) إلى (7)	3.55					
من (8) إلى (14)	3.54		-			
من (15) إلى (21)	3.57			-		
أكثر من (21)	3.8	×	×			-

* وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل.

تشير النتائج في جدول (30) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية الأكثر استخداماً للحاسب الآلي خارج أوقات العمل (21) ساعة فأكثر، والعاملين الأقل استخداماً للحاسب من (1) إلى (7) ساعات أو الذين لا يستخدمونه (لا يستخدم)، حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية) لصالح العاملين الأكثر استخداماً للحاسب الآلي خارج أوقات الدوام الرسمية الذين كانوا أكثر إدراكاً لمفهوم الإدارة الإلكترونية.

ولتحديد صالح الفروق بين كل فئتين من فئات عدد ساعات استخدام

الحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية حول (الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية) استخدم الباحث اختبار (شيفيه) (Scheffe) فجاءت النتائج كما يوضحها جدول رقم (31).

الجدول رقم (31)

نتائج اختبار (شيفيه) (Scheffe)

للفروق بين كل فئتين من فئات عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية حول (الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية)

أكثر من (21)	من (15) إلى (21)	من (8) إلى (14)	من (1) إلى (7)	لا يستخدم		الاستخدام
3.8	3.57	3.54	3.55	3.51	المتوسط	
					3.99	لا يستخدم
			-		3.93	من (1) إلى (7)
		-			3.95	من (8) إلى (14)
	-				4.06	من (15) إلى (21)
-		x	x		4.17	أكثر من (21)

* وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل.

تشير النتائج في جدول (31) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية الأكثر استخداماً للحاسب الآلي خارج أوقات العمل (21) ساعة فأكثر والعاملين الذين يتراوح متوسط استخدامهم الأسبوعي للحاسب الآلي ما بين (1) إلى (14) ساعة حول (الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية) لصالح العاملين الأكثر استخداماً للحاسب الآلي خارج أوقات العمل (21) ساعة فأكثر الذين كانوا أكثر رضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف (القطاع الذي يعمل به):

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف القطاع الذي يعمل به الموظف استخدم الباحث اختبار (تحليل التباين الأحادي) (One Way - ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق بين إجابات الباحثين، طبقاً إلى اختلاف القطاع الذي يعمل به الموظف، فجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (32).

الجدول رقم (32)

نتائج اختبار (تحليل التباين الأحادي)

(One Way - ANOVA)

للفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية طبقاً إلى اختلاف القطاع الذي يعمل به الموظف

المحور	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية	الفروق
إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	11	8.543	0.777	1.606	0.092	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	704	340.45	0.484			
المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	11	0.0909	0.0454	0.165	0.812	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	704	195.902	0.275			
المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	11	8.654	0.787	1.456	0.143	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	704	380.399	0.54			
الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	11	8.964	0.815	1.674	0.075	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	704	342.599	0.487			

تشير النتائج في جدول (32) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية، المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية، المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف القطاع الذي يعمل به الموظف.

الفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف (المستوى الوظيفي):

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف المستوى الوظيفي استخدم الباحث اختبار (تحليل التباين الأحادي) (One Way - ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق بين إجابات الباحثين، طبقاً إلى اختلاف المستوى الوظيفي، فجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (33).

الجدول رقم (33)

نتائج اختبار (تحليل التباين الأحادي)

(One Way - ANOVA)

للفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية طبقاً إلى اختلاف المستوى الوظيفي

المحور	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية	الفروق
إدراك العاملين لفهوم الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	2.180	0.545	1.117	0.347	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	711	346.814	0.488			
المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	2.143	0.536	1.965	0.098	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	711	193.850	0.273			
المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	10.613	2.653	4.985	**0.001	توجد فروق
	داخل المجموعات	711	378.439	0.532			
الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	3.831	0.958	1.958	0.099	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	711	347.732	0.489			

** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل.

تشير النتائج في جدول (33) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية، المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية، الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف المستوى الوظيفي.

يبين تشير النتائج في جدول (33) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) ولتحديد صالح الفروق بين كل فئتين من فئات المستوى الوظيفي حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) استخدم الباحث اختبار (شيفيه) (Scheffe) فجاءت النتائج كما يوضحها جدول رقم (34).

الجدول رقم (34)

نتائج اختبار (شيفيه) (Scheffe)

للفروق بين كل فئتين من فئات المستوى الوظيفي حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية)

الوظيفة		موظف	رئيس قسم	مدير مشروع	مدير شعبة	مدير إدارة
	المتوسط	3.06	2.83	2.75	2.82	2.81
موظف	3.06	-			*	
رئيس قسم	2.83		-			
مدير مشروع	2.75			-		
مدير شعبة	2.82				-	
مدير إدارة	2.81					-

* وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل.

تشير النتائج في جدول (34) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين وجهات نظر الموظفين ومدراء الشعب حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) لصالح الموظفين الذين كانوا أكثر موافقة على وجود معوقات تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة.

الفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف (المستوى التعليمي):

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف المستوى التعليمي استخدم الباحث اختبار (تحليل التباين الإحادي) (One Way - ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق بين إجابات الباحثين، طبقاً إلى اختلاف المستوى التعليمي، فجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (35).

الجدول رقم (35)

نتائج اختبار (تحليل التباين الأحادي)

(One Way - ANOVA)

للفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول
تطبيق الإدارة الإلكترونية طبقاً إلى اختلاف المستوى التعليمي

المحور	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية	الفروق
إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	21.642	5.411	11.752	**0.000	توجد فروق
	داخل المجموعات	711	327.351	0.46			
المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	1.452	0.363	1.327	0.258	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	711	194.541	0.274			
المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	1.452	0.363	0.666	0.616	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	711	387.601	0.545			
الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	6.983	1.746	3.602	**0.006	توجد فروق
	داخل المجموعات	711	344.58	0.485			

** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل.

تشير النتائج في جدول (35) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية، المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف المستوى التعليمي.

يبين تشير النتائج في جدول (35) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية، الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف المستوى التعليمي.

ولتحديد صالح الفروق بين كل فئتين من فئات المستوى التعليمي حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية) استخدم الباحث اختبار (شيفيه) (Scheffe) فجاءت النتائج كما يوضحها جدول رقم (36).

الجدول رقم (36)

نتائج اختبار (شيفيه) (Scheffe)

للفروق بين كل فئتين من فئات المستوى التعليمي حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية)

المؤهل		ثانوي فأقل	دبلوم بعد الثانوي	بكالوريوس	دبلوم عال	دراسات عليا
المتوسط	3.85	3.85	3.64	3.43	3.65	3.3
ثانوي فأقل	3.85	-		**		**
دبلوم بعد الثانوي	3.64		-			
بكالوريوس	3.43			-		
دبلوم عال	3.65				-	
دراسات عليا	3.3					-

** وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل.

تشير النتائج في جدول (36) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) فأقل، بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية من أصحاب الثانوية العامة فأقل والعاملين أصحاب البكالوريوس والدراسات العليا حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية) لصالح العاملين من أصحاب الثانوية العامة فأقل الذين كانوا أكثر إدراكاً لمفهوم الإدارة الإلكترونية.

ولتحديد صالح الفروق بين كل فئتين من فئات المستوى التعليمي حول (الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية) استخدم الباحث اختبار (شيفيه) (Scheffe) فحاصل النتائج كما يوضحها جدول رقم (37).

الجدول رقم (37)

نتائج اختبار (شيفيه) (Scheffe)

للفروق بين كل فئتين من فئات المستوى التعليمي حول (الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية)

المؤهل		ثانوي فأقل	دبلوم بعد الثانوي	بكالوريوس	دبلوم عال	دراسات عليا
	المتوسط	3.85	3.64	3.43	3.65	3.3
ثانوي فأقل	4.13	-		*		*
دبلوم بعد الثانوي	4.08		-			
بكالوريوس	3.89			-		
دبلوم عال	3.99				-	
دراسات عليا	3.88					-

* وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل.

تشير النتائج في جدول (37) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية من أصحاب الثانوية العامة فأقل والعاملين أصحاب البكالوريوس والدراسات العليا حول (الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية) لصالح العاملين من أصحاب الثانوية العامة فأقل الذين كانوا أكثر رضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية.

الفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف (عدد الدورات في مجال الحاسب الآلي)،

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلاف عدد الدورات في مجال الحاسب الآلي استخدم الباحث اختبار (تحليل التباين الإحادي) (One Way - ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق بين إجابات الباحثين، طبقاً إلى اختلاف عدد الدورات في مجال الحاسب الآلي، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (38).

الجدول رقم (38)

نتائج اختبار (تحليل التباين الأحادي)

(One Way - ANOVA)

للفروق في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية، طبقاً إلى اختلاف عدد الدورات في مجال الحاسب الآلي

المحور	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع مربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية	الفروق
إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	5.822	1.456	3.016	*0.018	توجد فروق
	داخل المجموعات	711	343.171	0.483			
المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	1.114	0.278	1.016	0.398	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	711	194.879	0.274			
المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	3.206	0.801	1.477	0.207	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	711	385.847	0.543			
الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	4	3.554	0.888	1.815	0.124	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	711	348.009	0.489			

* وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل.

تشير النتائج في جدول (38) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية، المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف عدد الدورات في مجال الحاسب الآلي.

يبين تشير النتائج في جدول (38) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية) باختلاف عدد الدورات في مجال الحاسب الآلي، ولتحديد صالح الفروق بين كل فئتين من فئات عدد الدورات في مجال الحاسب الآلي حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية) استخدم الباحث اختبار (شيفيه) (Scheffe) فجاءت النتائج كما يوضحها جدول رقم (39).

الجدول رقم (39)

نتائج اختبار (شيفيه) (Scheffe)

للفروق بين كل فئتين من فئات عدد الدورات في مجال الحاسب الآلي حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية)

عدد الدورات	لا يوجد	دورة	دورتان	ثلاث دورات	أربعة دورات فأكثر
المتوسط	3.43	3.56	3.59	3.57	3.75
لا يوجد	3.75	-			*
دورة	3.56	-			
دورتان	3.59		-		
ثلاث دورات	3.57			-	
أربع دورات فأكثر	3.43				-

* وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل.

تشير النتائج في جدول (39) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية الذين لم يحصلوا على تدريب والعاملين الأكثر حصولاً على دورات تدريبية حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية) لصالح العاملين الأكثر حصولاً على دورات تدريبية الذين كانوا أكثر إدراكاً لمفهوم الإدارة الإلكترونية.

الفصل الخامس

مناقشة أهم النتائج والتوصيات

- مقدمة.
- مناقشة أهم نتائج الدراسة.
- توصيات الدراسة.
- توصيات للدراسات المستقبلية.

الفصل الخامس

مناقشة أهم النتائج والتوصيات

مقدمة

يشتمل هذا الفصل على مناقشة أهم نتائج الدراسة التي توصلت إليها، وأبرز التوصيات المقترحة على ضوء تلك النتائج.

مناقشة أهم نتائج الدراسة

أولاً، النتائج المتعلقة بوصف أفراد الدراسة،

يتصف العدد والنسبة الأكبر من إجمالي أفراد الدراسة بأن عدد (700) مفردة بنسبة (97.8 %) جنسياتهم سعوديون، وأن عدد (391) مفردة بنسبة (54.6 %) أعمارهم تتراوح من (30) إلى أقل من (40) سنة، وأن عدد (272) مفردة بنسبة (38.0%) تتراوح عدد سنوات خدمتهم في الشركة من (5) إلى أقل من (10) سنوات، وأن عدد (263) مفردة بنسبة (36.7 %) تتراوح عدد سنوات خبرتهم في مجال الحاسب الآلي من (5) إلى أقل من (10)، وأن عدد (345) مفردة بنسبة (48.2 %) تتراوح عدد ساعات استخدامهم للحاسب الآلي في مجال العمل يومياً أثناء أوقات العمل الرسمية ما بين (4) إلى (6) ساعات، وأن عدد (302) مفردة بنسبة (42.2%) تتراوح عدد ساعات استخدامهم للحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية ما بين (1) إلى (7) ساعات أسبوعياً، وأن عدد (229) مفردة بنسبة (32.0 %) يعملون في قطاع التسويق والمبيعات، وأن عدد (412) مفردة بنسبة (57.5%) مستواهم الوظيفي (موظف)، وأن عدد (277) مفردة بنسبة (38.7 %) مستواهم التعليمي البكالوريوس، وأن عدد (256) مفردة بنسبة (35.8 %) حصلوا على عدد ثلاث دورات تدريبية في مجال الحاسب الآلي.

ثانياً) النتائج المتعلقة بتساؤلات الدراسة

- ما مدى إدراك العاملين في شركة الاتصالات السعودية لمفهوم الإدارة الإلكترونية؟

بينت نتائج الدراسة أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية موافقون على أنهم يدركون مفهوم الإدارة الإلكترونية، بمتوسط كلي (3.58)، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى ارتفاع مستوى تدريب العاملين بشركة الاتصالات السعودية في مجال الحاسب الآلي، حيث أن عدد (602)، بنسبة (84.1%) من أفراد الدراسة، قد تلقوا على الأقل دورة تدريبية واحدة في مجال الحاسب الآلي، مما زاد من معارفهم وإدراكهم التقني في مجال الإدارة الإلكترونية، وتشابه هذه النتيجة مع دراسة العمري التي بينت وضوح وإدراك العاملين بالمؤسسة العامة للمواثي لمفهوم الإدارة الإلكترونية (العمري، 96: 2003).

كما أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تفاوت في إدراك العاملين لمفاهيم التفصيلية للإدارة الإلكترونية كما يلي:

- العاملون بشركة الاتصالات السعودية موافقون على أنهم يدركون (5) مفاهيم تفصيلية للإدارة الإلكترونية حسب الترتيب التنازلي التالي:

1. إيجابيات العمل الإلكتروني، بمتوسط (4.15)،

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن شركة الاتصالات السعودية والتي تعتمد بصورة أساسية على تقنيات الحاسب الآلي والاتصالات قد أحس العاملين بها بفائدة هذه التقنيات من الناحية العملية من حيث إسهامها في إيجاز العمل وتنظيمه مما جعلهم مدركين لإيجابيات العمل الإلكتروني.

2. العمل بلا ورق، بمتوسط (3.98)،

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية

يتميزون بحبرة عملية كبيرة حيث أن نسبة (87.2%) من أفراد الدراسة، خبراتهم العملية جس سنوات فأكثر، ما أياح للكثيرين منهم معايشة واقعين لعمل الشركة، واقع العمل التقليدي الذي يعتمد على استخدام الورقيات وما يعانیه الموظفون في هذا الواقع من تلف في الأوراق وحفظها وغيرها من المشاكل، وواقع العمل الإلكتروني الحديث وما يوفره من مزايا حفظ واسترجاع، ما جعل هؤلاء الموظفين ومن واقع معاشتهم للواقعين السابق والحالي يدركون أهمية وفائدة العمل بلا ورق.

3. الأرشفة الإلكترونية، بمتوسط (3.67)،

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن العمل بشركة الاتصالات السعودية يتم وفق نظم إلكترونية حديثة تسهل من عملية الحفظ والاسترجاع والمتابعة للإعمال والمهام، ما سهل كثيرا من عمل الموظفين وزاد من إدراكهم لمفهوم وأهمية الإرشفة الإلكترونية.

4. العمل في أي زمان، بمتوسط (3.67)،

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن النظم الإلكترونية التي تم اعيادها بشركة الاتصالات السعودية تتيح للموظفين الدخول على مهامهم وأعمالهم في جميع الأوقات ما أياح للموظفين مراجعة أعمالهم وإيجازها بسرعة وقلل من ضغوط العمل عليهم، الأمر الذي زاد من إدراكهم لمفهوم وأهمية المفهوم الإلكتروني المتعلق بالعمل في أي زمان

5. العمل في أي مكان، بمتوسط (3.67)،

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن النظم الإلكترونية التي تم اعيادها بشركة الاتصالات السعودية تتيح للموظفين الدخول على مهامهم وأعمالهم من جميع المواقع بمجرد أن يدخل الموظف رقم المستخدم والرم السري الجاص به ما أياح مرونة أكبر للموظفين في أداء مهامهم وإيجازها ما قلل

من ضغوط العمل على الموظفين، الأمر الذي زاد من إدراكهم لمههم وأهمية المههم الإلكتروني المتعلق بالعمل في أي مكان.

○ العاملون بشركة الاتصالات السعودية غير متأكدين من أنهم يدركون (3)

مفاهيم تفصيلية للإدارة الإلكترونية حسب الترتيب التصاعدي التالي:

1. سلبيات العمل الإلكتروني، بمتوسط (3.03)،

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية، ومن واقع خبرتهم العملية الكبيرة في أعمال الشركة أحسوا بعدد كبير من الفوائد والإيجابيات للعمل الإلكتروني، مقارنة بالعمل التقليدي الذي تكثر فيه السلبيات ما جعلهم غير متأكدين من إدراكهم ومواجهتهم لسلبيات العمل الإلكتروني.

2. التشريعات القانونية المنظمة للعمل الإلكتروني، بمتوسط (3.21)،

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية يتم تدريبهم على استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية، كما أن تقييم الموظفين وإرشادهم يركز بصورة أساسية على درجة استخدامهم للإدارة الإلكترونية ما يجعل مستوى معرفة الموظفين بالنواحي التشريعية المنظمة للإدارة الإلكترونية والعمل الإلكتروني ضعيفاً، وهو الأمر الذي يجعلهم غير متأكدين من مستوى إدراكهم للتشريعات القانونية المنظمة للعمل الإلكتروني.

3. خدمات التوقيع الإلكتروني، بمتوسط (3.36)،

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن غالبية أفراد الدراسة من الموظفين العاديين والذين تتركز أعمالهم على تنفيذ التوجيهات والإوامر، وفي الغالب لا يتضمن عملهم القيام بالتوقيع و الاعيادات، ما يجعلهم غير ملمين بخدمات التوقيع الإلكتروني.

• ما المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ؟

بينت نتائج الدراسة أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية موافقون بشدة على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية يحقق مزايا إيجابية للشركة بمتوسط كلي (4.40)، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى الإمكانيات التقنية العالية لإدارة الإلكترونية في مجالات الحفظ والاسترجاع والإرشاف، مما يجعل تطبيقها في شركة الاتصالات السعودية يحقق العديد من المزايا للشركة ويزيد من قدراتها.

كما أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تفاوت في موافقة العاملين لمزايا التفصيلية، كما يلي:

○ العاملون بشركة الاتصالات السعودية موافقون بشدة على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية يحقق (26) ميزة تفصيلية إيجابية للشركة، وتمثل أبرزها حسب الترتيب التنازلي التالي،

1. يُيسر الحصول على المعلومات، بمتوسط (4.73) ،

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية يتيح للعاملين سرعة وسهولة الرجوع لملفات الشركة لما توفره الإدارة الإلكترونية من إمكانيات أرشفة عالية، مما ييسر للعاملين الحصول على المعلومات التي يحتاجون إليها للقيام بمهامهم.

2. يُسهل تنظيم المعلومات، بمتوسط (4.73) ،

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة يؤدي إلى ربط أقسام وإدارات الشركة وربط مصادر وموارد المعلومات بالشركة، مما يسهم وبدرجة كبيرة في تسهيل الحصول على المعلومات وتنظيمها.

3. يُسهّل حفظ المعلومات، بمتوسط (4.72)،

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة يوفر نظم معلومات متطورة تتضمن ساعات يحزين كبيرة للبيانات، مما يسهم وبدرجة كبيرة في تسهيل حفظ المعلومات بالشركة.

4. يُقلّل من استخدام الورق في العمل، بمتوسط (4.69)،

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يسهم في إدارة مهام الشركة من حفظ وإرسال وتحليل ومعالجة وغيرها إلكترونياً مما يؤدي إلى تقليل استخدام الورق في العمل.

5. يُسهّل من متابعة سير الأعمال، بمتوسط (4.65)،

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يسهل للمشرفين والرؤساء التواصل مع مرؤوسهم مما يمكنهم من متابعة سير الأعمال التي يقوم بها المرؤوسون.

○ العاملون بشركة الاتصالات السعودية موافقون على أن تطبيق الإدارة

الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية يحقق (6) مزايا تفصيلية إيجابية

للشركة، وتمثل أبرزها حسب الترتيب التنازلي التالي،

1. يُسهّم في تبادل الخبرات بين العاملين، بمتوسط (4.20)،

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يسهل من تواصل العاملين مع بعضهم البعض باختلاف إدارتهم وأقسامهم، ويزيد من درجة مشاركتهم في حل المشكلات التي تواجه عملهم، مما يسهم في تبادل الخبرات بين العاملين، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة العتري حيث جاء في الترتيب الأول بالنسبة لآراء عينة البحث حول خصائص الواقع التقني لشركة الاتصالات السعودية أن العاملون يستخدم شبكة الاتصال

لتبادل المعلومات بمتوسط حساسي (3.979) وهذه الدراسة تم إجراؤها للتعرف على وجهة نظر العاملين حول الواقع (التنظيمي، والتقني) لشركة الاتصالات السعودية (العنزي، 2004).

2. يُسهم في إبداع العاملين، بمتوسط (4.20)،

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يخفف من ضغط العمل على العاملين ويوفر لهم العديد من الإمكانيات التي تريد من قدرتهم على الإبداع وتشابه هذه النتيجة مع دراسة العنزي في أن المديرين في شركة الاتصالات السعودية موافقون على توفر الإبداع الإداري لديهم، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسائي لتوفر الإبداع الإداري (4.06) وهي نسبة عالية وهذه الدراسة تم إجراؤها على شركة الاتصالات السعودية بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية بها (العنزي، 99: 2006).

3. يُساعد في تقويم أداء العاملين، بمتوسط (4.16)،

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يصاحب استخدام أنظمة معلومات وتقارير دقيقة تتيح للرؤساء متابعة مرؤوسهم وتوجيههم، مما يُساعد في تقويم أداء العاملين.

4. يؤدي إلى الشفافية في تقييم العاملين، بمتوسط (4.06)،

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يمكن من متابعة أداء الموظفين إلكترونياً، مما يحقق عداليه أكبر، ويقلل بالتالي من إمكانية تدخل المحسوبية في التقييم، مما يزيد من شفافية التقييم.

5. يوثق حقوق الملكية الفكرية للعاملين، بمتوسط (4.06)،

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يحد من تبني المشرفين لإفكار مرؤوسهم أمام القيادات العليا، لأن استخدام

المراسلات الإلكترونية في التواصل بين المسؤولين والمشرفين يتيح القدرة على حفظ المعلومات والمبادرات والإفكار التي يقدمها العاملون لفترة طويلة، مما يؤدي إلى توثيق وحفظ حقوق الملكية الفكرية للعاملين.

• ما المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية 9.

بينت نتائج الدراسة أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية غير متأكدين من أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية يواجه معوقات بمتوسط كلي (2.96)، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى خبرة وباهيل العاملين بالشركة وإدراكهم لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة، وما يمكن أن يحققه من فوائد مما يجد كثيراً من وجود معوقات تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية، حيث تقل المعوقات التي تتعلق بالقدرة على التطبيق أو مقاومة التغيير من قبل العاملين.

كما أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تفاوت في موافقة العاملين على المعوقات التفصيلية كما يلي:

○ العاملون بشركة الاتصالات السعودية موافقون على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية يواجه معوقاً تفصيلياً واحداً متمثلاً في (توقف الأعمال عند تعطل الأنظمة التقنية الخاصة بالإدارة الإلكترونية) بمتوسط (4.40):

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يجعل جميع الأعمال بالشركة تعتمد على الطريقة الآلية مما يعرض أعمال الشركة لخطر التوقف عند حدوث أعطال في الأنظمة التقنية الخاصة بالإدارة الإلكترونية، وتشابه هذه النتيجة مع دراسة درويش التي بينت أن المعوقات الفنية من المعوقات التي تؤثر على تطبيق الحكومة الإلكترونية بشكل باح (درويش، 307: 2005).

○ العاملون بشركة الاتصالات السعودية غير موافقين على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية يواجه (3) معوقات تفصيلية، وتتمثل حسب الترتيب التصاعدي التالي:

1. عدم توفر الميزانية الكافية لتطوير أنظمة الإدارة الإلكترونية،
بمتوسط (2.37):

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى تمتع شركة الاتصالات السعودية بميزانية صحيحة من واقع وضعها التنافسي في السوق، مما يجعلها لا تواجه مشكلات مالية تتعلق بدعم تطوير أنظمة الإدارة الإلكترونية، وتتشابه هذه النتيجة مع دراسة درويش التي بينت أن المعوقات المتعلقة بالموارد من أقل المعوقات التي تعوق تطبيق الحكومة الإلكترونية (درويش، 307: 2005)، كما تتشابه مع دراسة السبيعي التي بينت توافر الإمكانيات المادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور (السبيعي، 168: 2005).

2. صعوبة استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية، بمتوسط (2.50):

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى تمتع شركة الاتصالات السعودية بكوادر مؤهلة عملياً وتمتع بحبرات عملية كبيرة مما يقلل من حدة مواجهة الشركة للمعوقات التي تتعلق بصعوبة استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

3. عدم ربط جميع وحدات الشركة عن طريق شبكات الحاسب الآلي،
بمتوسط (2.53):

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تطور أجهزة الحاسب الآلي وتقنياتها ورخص تكاليفها مع الميزانية الضخمة التي تتمتع بها الشركة يقلل من حدة المعوق المتعلق بعدم ربط جميع وحدات الشركة عن طريق شبكات الحاسب الآلي.

• ما مدى رضا العاملين عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية ؟

بينت نتائج الدراسة أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية راضون عن تطبيقات الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية بمتوسط كلي (3.99) ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة حقق الكثير من المزايا للعاملين، وسهل من أدائهم لمهامهم، مما زاد من رضاهم عن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة.

كما أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تفاوت في رضا العاملين عن التطبيقات التفصيلية، كما يلي:

○ العاملون بشركة الاتصالات السعودية راضون تماماً عن (3) تطبيقات تفصيلية للإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية، وتتمثل تلك التطبيقات حسب الترتيب التنازلي التالي:

1. النماذج الإلكترونية لمعاملات قطاع الموارد البشرية (مثل: طلب الإجازة، طلب دورة تدريبية، طلب تعريف بالراتب، ...)، بمتوسط (4.49)؛

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن هذه البأذج سهلت كثيراً من تواصل الموظفين بإدارة الموارد البشرية وحقت، لهم فوائد ملموسة، حيث أياحت لهم قضاء مهامهم المتعلقة بالموارد البشرية من أماكن عملهم وبالسرية المطلوبة، لأن استخدام البأذج الإلكترونية في طلبات الإجازات على سبيل المثال جعلت الموظفين يشعرون بكل وضوح الاختلاف الكبير عما كان سائداً في السابق من استخدام البأذج الورقية التي تعطل وقت الموظف من خلال تعبئة النموذج، ومن ثم توقيع من رئيسه المباشر ومتابعته له، حتى اعياده من شؤون الموظفين، مما جعل الموظفين راضين بتماماً عن هذا التطبيق للإدارة الإلكترونية.

2. الإشعار الإلكتروني الشهري للموظف (المتضمن الراتب ورصيد الإجازات)،
بمتوسط (4.35)،

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن هذا الإشعار يمكن الموظفين من معرفة أوضاعهم في الشركة، ويساعدهم على تنظيم أمورهم المالية، مما جعل الموظفين راضين يماماً عن هذا التطبيق للإدارة الإلكترونية.
3. البريد الإلكتروني. بمتوسط (4.35)،

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن البريد الإلكتروني أسهم في تنفيذ أعمال الموظفين بسرعة عالية وسهولة من خلال استخدام هذا التطبيق في المراسلات الإدارية، وذلك يؤدي إلى تقليل الوقت والجهد في طباعة الخطابات، كما أنه أسهم في بناء روابط اتصال فعالية بين الموظفين مع بعضهم البعض ومع رؤسائهم وشركتهم بشكل عام، مما جعل الموظفين راضين يماماً عن هذا التطبيق للإدارة الإلكترونية.

العاملون بشركة الاتصالات السعودية راضون عن (8) تطبيقات تفصيلية لإدارة الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية وتمثل أبرز تلك التطبيقات حسب الترتيب التنازلي التالي:

1. الرسائل الإلكترونية الأسبوعية للتوعية الدينية، بمتوسط (4.17)،

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن هذه الرسائل زادت من تثقيف العاملين وتذكيرهم بأمورهم الدينية وحققت لهم العديد من الفوائد الدينية التي كانوا غير ملمين بها بالصورة الكافية، مما جعل الموظفين راضين عن هذا التطبيق للإدارة الإلكترونية.

2. المعلومات الواردة بشكل دوري من مركز الرسائل الإلكتروني (مثل: أخبار الشركة، التعاميم الإدارية، نعي الموظفين، ...)، بمتوسط (4.11)؛

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن هذه الرسائل زادت من معرفة العاملين بأمور الشركة وأخبارها وتوجهاتها، كما زادت من الترابط الاجتماعي بين العاملين، مما جعل الموظفين راضين عن هذا التطبيق للإدارة الإلكترونية.

3. خدمات الرابط الأخرى (الموقع الإلكتروني للعاملين على الشبكة الداخلية)، بمتوسط (4.05)؛

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن خدمات الرابط الأخرى مثل خدمة البحث عن موظف، وغيرها قد ساعدت الموظف وسهلت أعماله، مما جعل الموظفين راضين عن هذا التطبيق للإدارة الإلكترونية.

4. معلومات الرابط الأخرى (الموقع الإلكتروني للعاملين على الشبكة الداخلية)، بمتوسط (3.95)؛

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن المعلومات المتوفرة في الرابط، مثل الهيكل التنظيمي للشركة تساعد الموظف على زيادة معرفته الوظيفية، مما جعل الموظفين راضين عن هذا التطبيق للإدارة الإلكترونية.

5. النماذج الإلكترونية لمعاملات القطاعات المختلفة غير الموارد البشرية، بمتوسط (3.90)؛

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن هذه النماذج سهلت من أداء العاملين لمهامهم ومكنتهم من الحصول على المعلومات التي يحتاجون إليها من القطاعات المختلفة بالسرعة المطلوبة، كما أنها بمآذج متخصصة قد لا يستخدمها كل موظف أو قد تستخدم على فترات متباعدة، مثل بمؤذج طلب يأمين كرت عمل تعريفني للموظف (Business Card) مما جعل الموظفين راضين عن هذا التطبيق للإدارة الإلكترونية.

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

(إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية، المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية، المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية)، بحيث تعزى هذه الفروق إلى اختلاف خصائصهم الشخصية والوظيفية (الجنسية، والعمر، وعدد سنوات الخدمة في الشركة، وعدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الآلي، وعدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل يوميا أثناء أوقات العمل الرسمية، وعدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعيا خارج أوقات العمل الرسمية، والقطاع الذي يعمل به، والمستوى الوظيفي، والمستوى التعليمي، وعدد الدورات التدريبية في مجال الحاسب الآلي)؟.

بينت نتائج الدراسة ما يلي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية) باختلاف ما يلي:

- 1.الجنسية.
- 2.عدد سنوات الخدمة في الشركة.
- 3.عدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الآلي.
- 4.عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل يوميا أثناء أوقات العمل الرسمية.
- 5.القطاع الذي يعمل به.
- 6.المستوى الوظيفي.

○ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (المزايا التي يحققها تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف جميع خصائصهم الشخصية والوظيفية وهي ما يلي:

- 1.الجنسية.
- 2.العمر.
- 3.عدد سنوات الخدمة في الشركة.
- 4.عدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الآلي.
- 5.عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل يوميا أثناء أوقات العمل الرسمية.
- 6.عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعيا خارج أوقات العمل الرسمية.
- 7.القطاع الذي يعمل به.
- 8.المستوى الوظيفي.
- 9.المستوى التعليمي.
- 10.عدد الدورات في مجال الحاسب الآلي.

○ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف ما يلي:

- 1.الجنسية.
- 2.عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل يوميا أثناء أوقات العمل الرسمية.

3. عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية.

4. القطاع الذي يعمل به.

5. المستوى التعليمي.

6. عدد الدورات في مجال الحاسب الآلي.

○ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف ما يلي:

1. الجنسية.

2. العمر.

3. عدد سنوات الخدمة في الشركة.

4. عدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الآلي.

5. عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل يومياً أثناء أوقات العمل الرسمية.

6. القطاع الذي يعمل به.

7. المستوى الوظيفي.

8. عدد الدورات في مجال الحاسب الآلي.

○ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (إدراك العاملين لمفهوم الإدارة الإلكترونية) باختلاف ما يلي:

1. العمر، وذلك بين الإصغر عمرا (أقل من (30) سنة) والعاملين متوسطي العمر من (30) إلى أقل من (40) سنة، لصالح العاملين الإصغر عمرا الذين كانوا أكثر إدراكا لمفهوم الإدارة الإلكترونية، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن التعلم الذي حصل عليه العاملين الإصغر عمرا اشتمل على مستحدثات التقنية بعكس الذين تلقوا تعليمهم في السابق، مما جعل العاملين الإصغر عمرا أكثر إدراكا لمفهوم الإدارة الإلكترونية.

2. عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية، وذلك بين الأكثر استخداماً للحاسب الآلي خارج أوقات العمل (21) ساعة فأكثر والعاملين الأقل استخداماً للحاسب أو الذين لا يستخدمونه من (0) إلى (7) ساعات، لصالح العاملين الأكثر استخداماً للحاسب الآلي خارج أوقات الدوام الرسمية الذين كانوا أكثر إدراكاً لمفهوم الإدارة الإلكترونية، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن كثرة استخدام الحاسب الآلي تزيد من قدرات الإيجاص ومهاراتهم في مجال الحاسب الآلي، مما يزيد من إدراكهم لمفهوم الإدارة الإلكترونية.

3. المستوى التعليمي، وذلك بين أصحاب الثانوية العامة فأقل والعاملين أصحاب البكالوريوس والدراسات العليا، لصالح العاملين من أصحاب الثانوية العامة فأقل الذين كانوا أكثر إدراكاً لمفهوم الإدارة الإلكترونية، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن دخول

تقنية الحاسب الآلي في مناهج التعلم الأساسي والثانوي في
الآونة الأخيرة جعل خرجي هذه المراحل أكثر إدراكاً لمفهوم
الإدارة الإلكترونية، مقارنة مع خرجي الأعوام السابقة.

4. عدد الدورات في مجال الحاسب الآلي، وذلك بين الذين لم يحصلوا على
تدريب والعاملين الأكثر حصولاً على دورات تدريبية، لصالح
العاملين الأكثر حصولاً على دورات تدريبية الذين كانوا أكثر
إدراكاً لمفهوم الإدارة الإلكترونية، ويعزو الباحث هذه النتيجة
إلى أن تدريب العاملين يزيد من معارفهم.

○ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين
وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (المعوقات
التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف ما يلي،

1. العمر، وذلك بين الأصغر عمراً (أقل من 30 سنة) والعاملين الأكبر
متوسطي عمراً وكبار العمر (من 30 فأكثر)، لصالح العاملين
الأصغر عمراً الذين كانوا أكثر موافقة على وجود المعوقات التي
تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، ويعزو الباحث هذه النتيجة
إلى أن العاملين الأصغر عمراً قليلو الخبرة بإعمال الشركة، مما
يجعلهم يواجهون صعوبات في أداء مهامهم لحداثتهم بها، وذلك
جعلهم يواجهون معوقات في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

2. عدد سنوات الخدمة في الشركة، وذلك بين الأقل خبرة (أقل من 5)
سنوات) والعاملين الذين تتراوح خبراتهم ما بين (5) إلى (10)
سنوات لصالح العاملين الأقل خبرة الذين كانوا أكثر موافقة
على وجود معوقات تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة،
ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى عدم يمكن العاملين الأقل خبرة
من أداء مهامهم بالصورة المناسبة، مما يجعلهم يواجهون معوقات

في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

3. عدد سنوات الخبرة في مجال الحاسب الآلي، وذلك بين الأقل خبرة في مجال الحاسب الآلي (أقل من 5 سنوات) والعاملين الذين تتراوح خبراتهم في مجال الحاسب الآلي ما بين (10) إلى (15) سنة لصالح العاملين الأقل خبرة في مجال الحاسب الآلي الذين كانوا أكثر موافقة على وجود معوقات تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن عدم الخبرة في مجال الحاسب الآلي يضعف من الخبرة في التعامل مع الحاسب، مما يزيد من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

4. المستوى الوظيفي، وذلك بين وجهات نظر الموظفين ومدراء الشعب، لصالح الموظفين الذين كانوا أكثر موافقة على وجود معوقات تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن المدراء أكثر قدرة على حل المشاكل التي تواجههم في تطبيق الإدارة الإلكترونية بسبب ارتفاع مستواهم الوظيفي.

○ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل بين وجهات نظر العاملين بشركة الاتصالات السعودية حول (الرضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية) باختلاف ما يلي:

1. عدد ساعات استخدام الحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل

الرسمية:

وذلك بين الأكثر استخداماً للحاسب الآلي خارج أوقات العمل (21) ساعة فأكثر والعاملين الذين يتراوح متوسط استخدامهم اليومي للحاسب الآلي ما بين (1) إلى (14) ساعة لصالح العاملين الأكثر استخداماً للحاسب الآلي خارج أوقات العمل (21) ساعة فأكثر الذين كانوا أكثر رضا عن

تطبيق الإدارة الإلكترونية، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن كثرة استخدام الحاسب الآلي يمكن الفرد من الاستفادة بدرجة أكبر من تطبيقات الحاسب الآلي، مما يجعله راضياً عن تطبيق الإدارة الإلكترونية.

2. المستوى التعليمي:

وذلك بين أصحاب الثانوية العامة فأقل والعاملين أصحاب البكالوريوس والدراسات العليا، لصالح العاملين من أصحاب الثانوية العامة فأقل الذين كانوا أكثر رضا عن تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن أصحاب المؤهلات العلمية الأعلى لديهم متطلبات وتوقعات أعلى بالنسبة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية.

توصيات الدراسة

أظهرت أهم نتائج الدراسة أن العاملين بشركة الاتصالات السعودية،

• موافقون بشدة على أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية يحقق مزايا إيجابية للشركة بالرغم من اختلاف جميع خصائصهم الشخصية والوظيفية بمتوسط كلي (4.40).

• موافقون على أنهم يدركوا مفهوم الإدارة الإلكترونية، بمتوسط كلي (3.58).

• غير متأكدين من أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يواجه معوقات بشركة الاتصالات السعودية، بمتوسط كلي (2.96).

• راضون عن تطبيقات الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية، بمتوسط كلي (3.99).

الإمر الذي أكد نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية، ويؤدي إلى تحسين وتطوير العمل الإداري بالشركة واختصار الإجراءات وتوفير الوقت وتسهيل وتسريع تنفيذ الأعمال والاتصال وتقليل التكاليف التشغيلية، مما يعود بالنفع على الشركة بشكل عام، وعلى الجهات ذات العلاقة خاصة، وهم العملاء الحاليين والمستهدفين (بتسريع تقديم الخدمات لهم، وتخفيض أسعار الخدمات، ورفع مستوى جودتها، وزيادة ثقتهم في سرية وأمن معلوماتهم)، والموظفين (زيادة مستوى إنتاجيتهم، وولائهم ورضاهم الوظيفي)، والمساهمون (إضافة قيمة حقيقية تتمثل في تخفيض التكاليف، وزيادة الأرباح، وتحقيق نمو في العائد على أسهم الشركة).

وعلى ضوء نتائج الدراسة، ومن واقع عمل الباحث في شركة الاتصالات السعودية الذي وجد بأن مشاريع الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية يتم تنفيذها حالياً من خلال عدد قليل من العاملين يجهود مشتركة من أكثر من وحدة صغيرة داخل الشركة، بالإضافة إلى قلة تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الشركة.

فقد توصل الباحث إلى عدة توصيات يحرص تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة الاتصالات السعودية لكل ما هو من شأنه أن يساند ويعزز تطبيق الإدارة الإلكترونية بها، كما يلي:

1. قيام الإدارة العليا بما يلي:

- أ. تأسيس إدارة متخصصة تتولى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة.
- ب. زيادة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بتحويل جميع أعمال ومهام الشركة إلكترونياً بإعداد وتصميم البامج الإلكترونية اللازمة لذلك.
- ج. تعزيز فريق العمل الحالي (الفني، والإداري) المسؤول عن تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية، واستقطاب الخبراء المتخصصين في علوم وهندسة الحاسب الآلي والإدارة الإلكترونية ونظم المعلومات.
- د. تطوير إمكانيات ومهارات فريق عمل مشروع الإدارة الإلكترونية، وإلحاقهم في دورات تدريبية متخصصة وإشراكهم في الندوات والملتقيات المتخصصة للاطلاع على بحارب المنظمات الأخرى التي طبقت الإدارة الإلكترونية للاستفادة منها لصبان استمرارية نجاح وتطوير تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشركة وحل المشكلات التي قد تعترضها.

هـ. إصدار التشريعات والسياسات الإدارية، التي تدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشركة، ومن أهمها، اعياد المراسلات الإدارية عبر البريد الإلكتروني بأنها مستند رسمي وقانوني، وإلزام العاملين بضرورة تحمل مسؤولية استقبال جميع المهام والإعمال من خلال البريد الإلكتروني، ويحمل مسؤولية التقصير في ذلك في حال عدم القيام بأي إجراء أكثر من ثلاثة أيام عمل (وحسب سياسة الصيانة المعتمدة في الشركة حالياً، فإن مركز الصيانة يلتزم بإصلاح أي عطل في نظام البريد الإلكتروني لأي موظف في أي مكان خلال (24) ساعة كحد أقصى من يارخ تلقي بلاغ العطل من الموظف)، لأن نتائج الدراسة أظهرت أن العاملين بالشركة غير متأكدين بأن تطبيق الإدارة الإلكترونية يواجه المعوق التفصيلي الآتي (عدم اعياد مراسلات البريد الإلكتروني كوثيقة رسمية)، بمتوسط (3.08).

2. قيام قطاع الموارد البشرية، بما يلي،

أ. إيجاد آلية بالتعاون مع قطاع تقنية المعلومات لتعويض الموظفين ببدل (خارج دوام) بشكل فعلي ودقيق، للعاملين الذين يستخدمون أنظمة الشركة الإلكترونية في العمل عن بعد خارج أوقات الدوام الرسمي. لصبان يحفز العاملين على استمرار استغلال التقنيات المتاحة في رفع الإنتاجية. لأن نتائج الدراسة أكدت أن عدد (302) بنسبة (42.2%) من أفراد الدراسة تتراوح عدد ساعات استخدامهم للحاسب الآلي في مجال العمل أسبوعياً خارج أوقات العمل الرسمية ما بين (1) إلى (7) ساعات أسبوعياً.

ب. التحقق من تدريب وياهيل جميع العاملين في شركة الاتصالات

السعودية على مهارات استخدام الحاسب الآلي وتقنياته،
بتأمين الدورات التدريبية الملائمة، وأفضلها كما يعتقد الباحث
(الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي) نظراً لاعتمادها على
نظام التدريب عن بعد، ولنجاح هذه الدورة عالمياً وسمولها
على أهم الاحتياجات الأساسية لمستخدم الحاسب الآلي، كذلك
إلزام جميع طلبات التوظيف الجديدة بضرورة توفر مهارات
الحاسب الآلي للموظف الجديد قبل تعيينه، نظراً لأن نتائج
الدراسة أكدت اعتماد العمل في الشركة على الحاسب الآلي وأن
عدد (345) بنسبة (48.2%) من أفراد الدراسة تتراوح عدد
ساعات استخدامهم للحاسب الآلي في مجال العمل يومياً أثناء
أوقات العمل الرسمية ما بين (4) إلى (6) ساعات.

ج. إيجاد وظائف جديدة بالشركة لتوظيف ذوي الاحتياجات الخاصة
والعنصر النسائي، بسبب الإمكانيات التقنية التي أياحتها
تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الشركة بالعمل عن بعد.

د. نشر المعرفة المتعلقة بالتشريعات القانونية المنظمة للعمل الإلكتروني
للعاملين في شركة الاتصالات السعودية، حيث أظهرت نتائج
الدراسة بأن العاملين بالشركة غير متأكدين من أنهم يدركون
التشريعات القانونية المنظمة للعمل الإلكتروني، بمتوسط
(3.21).

3. قيام قطاع تقنية المعلومات بما يلي،

أ. إيجاد خطة طوارئ للعمل، في حال تعطل الشبكة الداخلية أو
الإنظمة التقنية ويحربتها على مستوى الشركة، حيث أظهرت
نتائج الدراسة أن العاملين بالشركة موافقون على وجود معوق
تفصيلي واحد يواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشركة،

ويتمثل في المعوق الآلي وهو (توقف الأعمال عند تعطل الإنظمة التقنية الخاصة بالإدارة الإلكترونية) بمتوسط (3.72).

ب. تحديث أجهزة الحاسب الآلي وملحقاتها وأنظمتها لجميع المستخدمين في الشركة بشكل دوري وفق الإمكانيات المتاحة وبإلية محددة.

ج. إيجاد مجازن بوابات إلكترونية صيمة ومحمية على موقع محبصر في الشبكة الداخلية تتيح لجميع العاملين في الشركة حفظ نسخة إضافية من ملفات العمل الإلكترونية (كل ثلاثة أشهر مثلاً) والتي هي موجودة ومحفوظة في أجهزة الحاسب الآلي المخصصة لهم، وذلك لتلافي إمكانية فقدان تلك الملفات نهائياً، والتي قد تكون حصيلة جهد وعمل فترة طويلة من الزمن في حال عطب الملفات الإلكترونية أو في حال سرقة الأجهزة.

توصيات للدراسات المستقبلية

على ضوء نتائج الدراسة، فقد توصل الباحث إلى عدة توصيات لإجراء دراسات مستقبلية، سواء كانت على شركة الاتصالات السعودية أو غيرها في القطاعين العام أو الخاص والتي تطبق الإدارة الإلكترونية بها، وذلك كما يلي:

1. إجراء المزيد من الدراسات عن الإدارة الإلكترونية وبجاربها وتطبيقاتها والمشكلات التي تعترض تطبيقها وسبل معالجتها.

2. إجراء دراسة توضح التكلفة والعائد من تطبيق الإدارة الإلكترونية، وذلك من ناحية الوقت والجهد والمال، ودراسة أثر تقليل استخدام الورق المراسلات أو التعامل أو طباعة الويائق والبأذج وغيرها، وتقليل الزيارات والانتدابات الخاصة بالمسؤولين الذين يشرفون على أعمال في مواقع جغرافية بعيدة، وغيرها.

3. إجراء دراسة عن القيادة الإلكترونية، حيث يعتقد الباحث أن الإدارة الإلكترونية، وما تشملها من ممارسة لوظائف الإدارة المختلفة، أوجدت قادة ومديرين إلكترونيين، وهم في صفاتهم ومهاراتهم وقدراتهم مختلفون عن المدراء التقليديين، لأنها لا تتطلب وجود مادي لهم ويستطيع القائد أو المدير الإلكتروني أن يمارس جميع أعماله سواء كان خارج أو داخل المنطقة الجغرافية لمقر المنظمة، أو كان من ذوي الاحتياجات الخاصة، لذا فإن قدراته وسيجسيته الإدارية تتشكل من خلال مدى قدرته على استغلال تكنولوجيا وتقنيات ونظم المعلومات والاتصالات في العملية الإدارية.

المصادر والمراجع

- المراجع العربية.
- المواقع الإلكترونية.

المصادر والمراجع

المراجع العربية

1. أبو فارة، يوسف أحمد. (2004). التسويق الإلكتروني: عناصر المزيج التسويقي عبر الإنترنت. ط (1). عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
2. أبو مغايش، يحيى محمد. (1425). الحكومة الإلكترونية: ثورة على العمل الإداري التقليدي. ط (1). الرياض: (د، ن).
3. أبو مغايش، يحيى محمد. (1424). الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة بالملكة العربية السعودية. رساله ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة الملك سعود.
4. إدارة الاتصال الداخلي. (2007). الاتصالات السعودية رحله التحدي والإحراز: من التخصيص إلى المنافسة 1998 - 2006م. الرياض: شركة الاتصالات السعودية.
5. إدارة شؤون الموظفين. (2007). نظام الإوراقل. الرياض: شركة الاتصالات السعودية.
6. الإنصاري، عبدالرحمن محمد. (1999). المواصلات والاتصالات

- في المملكة العربية السعودية خلال مائة عام. الرياض: وزارة
المواصلات.
7. إيفار، جلوريا. (2005). الحكومة الإلكترونية. ترجمه قسم الترجمة
بدار الفاروق. القاهرة: دار الفاروق للنشر والتوزيع.
8. بدوي، أحمد زكي. (1977). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية.
بيروت: مكتبة لبنان.
9. برهان، محمد نور. (1985). استخدام الحاسبات الإلكترونية في
الإدارة العامة في الدول العربية: نظرة تحليلية ومستقبلية. عمان:
المنظمة العربية للعلوم الإدارية.
10. برهان، محمد نور. (1984). استخدام الحاسبات الإلكترونية في
الإدارة عمان: المنظمة العربية للعلوم الإدارية.
11. البطمة، محمد عيان. (1982). الحاسبات الآلية والإدارة في
الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية. الرياض: دار
العلوم للطباعة والنشر.
12. بكري، سعد علي الحاج. (1422). العمل إلكترونياً وآفاق
المستقبل. مجله الفصل، ع (296)، ص ص (40 - 46). الرياض:
مركز الملك فيصل للدراسات والبحوث.
13. تشاو، لنكون. (1996). الإحصاء في الإدارة. ترجمة عبدالمرضي
حامد عزام. الرياض: دار المريح للنشر.
14. التكريتي، سعد غالب ؛ والعلاق، بشير عباس. (2002). الأعمال
الإلكترونية. ط (1). عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

15. توفيق، عبدالرحمن. (2003). الإدارة الإلكترونية. القاهرة: مركز الجبرات المهنية للإدارة (بميك).
16. التويجري، محمد إبراهيم ؛ وعبدالهادي، زين الدين محمد. (2005). التقرير السنوي الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي لعام 2004. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
17. حادي، خالد محمود. (2005). نظم المعلومات الحاسوبية ودورها في أداء إدارة الحقوق بإمارة منطقة مكة المكرمة لمهامها: دراسة مسحية على إمارة منطقة مكة المكرمة. رساله ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة بايف العربية للعلوم الأمنية.
18. حجازي، عبد الفتاح يسومي. (2004). النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
19. حسن، إمتثال محمد؛ وآخرون. (2002). مبادئ الإحصاء. الإسكندرية: مطابع كلية التجارة بجامعة الإسكندرية.
20. حسني، حازم. (2002). الإدارة الإلكترونية: الواقع والتحديات. (منتدى السياسات العامة)، أبريل. القاهرة: مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة بكلية الاقتصاد بجامعة القاهرة.
21. الحمادي، بسام بن عبدالعزيز ؛ والحميضي، وليد بن سليمان. (2004). الحكومة الإلكترونية: الواقع والمعوقات وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون بدول الخليج العربية. (الندوة الدورية العاشرة في مجال الخدمة المدنية بدول مجلس التعاون الخليجي)، من (16) إلى (17) مارس. الرياض: معهد الإدارة العامة.

22. الحموي، ياقوت. (1938). مقدمة معجم الإدياء. القاهرة: دار المأمون، مكتبة الباي الحلي وشركاه.
23. الجنجي، باصر. (2001). مشروع الوزارة الإللكترونية في وزارة شؤون الخدمة المدنية والإسكان بدولة قطر. (ندوة الحكومة الإللكترونية: تطبيقات وممارسات). قطر: الدوحة.
24. الجبري، محمد موسى. (2003). دور التقنية الحديثة في تطوير الاتصالات الإدارية بالأجهزة الأمنية. رساله ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة بايف العربية للعلوم الأمنية.
25. درويش، علي محمد. (2005). تطبيقات الحكومة الإللكترونية: دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي. رساله ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة بايف العربية للعلوم الأمنية.
26. الدباني، عبدالمك ردمان. (2003). الوظيفة الإعلامية لشبكة الإنترنت. ط (1). القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
27. دودج، إيان. (2006). الإدارة الإللكترونية - تأثير الأعمال الإللكترونية على مدير تكنولوجيا المعلومات المعاصر. ترجمة عبدالحكم أحمد الجزامي. ط (1). القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
28. آل رشيد، الجازي محمد. (2006). إمكانية تطبيق الحكومة الإللكترونية في القسم النسائي بإدارة الرخص الطبية والشؤون الصيدلية بمنطقة الرياض. رساله ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة الملك سعود.
29. رشيد، مازن فارس. (2001). إدارة الموارد البشرية - الإسس النظرية والتطبيقات العملية في المملكة العربية السعودية. ط (1). الرياض: مكتبة العبيكان.

30. رضوان، رأفت. (2002). الإدارة الإلكترونية. (منتدى السياسات العامة)، أبريل. القاهرة: مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة بكلية الاقتصاد بجامعة القاهرة.

31. رضوان، رأفت. (2004). الإدارة الإلكترونية. (الملتقى الإداري الثاني بعنوان (الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة))، من (7) إلى (8) مارس. الرياض: الجمعية السعودية للإدارة.

32. الرقابي، عبدالعزيز عبدالله. (2002). الحكومة الإلكترونية ودورها في تقديم الخدمات العامة في المملكة العربية السعودية: مع دراسة تطبيقية على وكالة الوزارة لشؤون العمل. رساله ماجستير غير منشورة. القاهرة: جامعة القاهرة.

33. الروابدة، عبدالرؤوف. (2003). الحكومة الإلكترونية والتشريع. (مؤتمر الحكومة الإلكترونية: الواقع والتحديات). مسقط: سلطنة عمان.

34. الزومان، عبدالعزيز حمد. (1423)، شبكة الإنترنت - ماهي وكيفية الارتباط بها. مجله العلوم والتقنية، ع (64)، شوال، ص (5 - 9). الرياض: مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية.

35. سالم، منير محمود. (1971). استخدام الآلات الحاسبة الإلكترونية في خدمة الإدارة. القاهرة: المنظمة العربية للعلوم الإدارية.

36. السبيعي، مناجي عبدالله. (2005). إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة لمرور من وجهة نظر العاملين فيها. رساله ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة بايف العربية للعلوم الأمنية.

37. السدرة، عبدالله عبدالرحمن. (2004). دور الحاسب الآلي

وتطبيقاته في الأجهزة الأمنية: دراسة تطبيقية على الضباط العاملين في أقسام الشرطة بمدينة الرياض. رساله ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة بايف العربية للعلوم الأمنية.

38. السويل، محمد إبراهيم. (2007). برماج التعاملات الحكومية الإلكترونية (يسر). (المؤتمر الوطني للتعاملات الإلكترونية)، من (14) إلى (17) يناير. الرياض: وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

39. الشثري، حسام صالح. (2003). التوظيف الإداري للبريد الإلكتروني في الأجهزة الأمنية: دراسة مسحية على قطاعات وزارة الداخلية بمدينة الرياض. رساله ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة بايف العربية للعلوم الأمنية.

40. الشريف، طلال عبدالله. (2003). الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية على الأجهزة الحكومية المركزية في مدينة الرياض. رساله ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة الملك سعود.

41. الإشعري، أحمد داود. (2003). مقدمة في الإدارة الإسلامية. ط (3). جدة: المؤسسة العالمية للتجليد.

42. شعيب، عبدالله أحمد. (1417). معوقات استخدام الحاسبات الآلية في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية بالتطبيق على مدينة جدة. رساله ماجستير غير منشورة. جدة: جامعة الملك عبدالعزيز.

43. آل الشيخ، إبراهيم عبدالله. (2005). استخدامات الحاسب الآلي في أداء المهام الأمنية: دراسة مسحية للعاملين في أقسام شرطة

منطقة الرياض. رساله ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة
بايف العربية للعلوم الامنية.

44. الصباب، أحمد عبدالله. (1999). أصول الإدارة الحديثة. ط
(1). جدة: دار البلاد للطباعة والنشر.

45. الضافي، محمد عبدالعزيز. (2006). مدى إمكانية تطبيق الإدارة
الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض. رساله
ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة بايف العربية للعلوم
الامنية.

46. الطعامة، محمد محمود ؛ والعلوش، طارق شريف. (2004).
الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة: المنظمة
العربية للتنمية الإدارية.

47. العبود، فهد باصر. (2005). الحكومة الإلكترونية بين التخطيط
والتنفيذ. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.

48. العبيد، منصور فهد. (1996). الإنترنت: استثمار المستقبل. ط
(1). الرياض: مكتبة العبيكان.

49. عبيدات، ذوقان ؛ وآخرون. (2001). البحث العلمي: مفهومه،
وأدواته، وأساليبه. ط (6). عمان: دار الفكر للطباعة والنشر
والتوزيع.

50. العساف، صالح حمد. (2003). المدخل إلى البحث في العلوم
السلوكية. ط (3). الرياض: مكتبة العبيكان.

51. عسكر، سمير أحمد. (1987). أصول الإدارة. ط (2). دبي: دار
القلم للنشر والتوزيع.

52. العقيل، عبدالله عبداللطيف. (2004). الإدارة القيادية الشاملة. ط (1). الرياض: مكتبة العبيكان.

53. العماج، محمد حمود. (2006). الخدمات الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية: وأثرها على رضا العميل. (ندوة خدمة المشترك الرابعة: تحت شعار (ثقة المشترك... غايتنا))، من (12) إلى (13) ديسمبر. أبها: شركة الكهرباء السعودية.

54. العمر، بدران عبدالرحمن. (2002). التحليل الإحصائي للبيانات في البحث العلمي باستخدام spss. الرياض: معهد الإدارة العامة.

55. عمر، فدوى فاروق. (2003). استخدام شبكة الإنترنت في إدارة مؤسسات التعلم العالي في المملكة العربية السعودية. رساله دكتوراة منشورة. ط (1). جدة: كلية التربية للبنات بحدة.

56. العمري، سعيد معلا. (2003). المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية. رساله ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة بايف العربية للعلوم الأمنية.

57. العتري، طلال بن رطيان الشلهوب. (2006). الإبداع الإداري لدى المديرين في شركة الاتصالات السعودية: دراسة ميدانية. رساله ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة الملك سعود.

58. العتري، عمر بن عليان الإيداء. (2004). إعادة التنظيم لشركة الاتصالات السعودية أبعاده الإدارية والأمنية من وجهة نظر مستقبلية. رساله ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة الملك سعود.

59. العواملي، بائل عبدالحافظ. (2002). الحكومة الإلكترونية

- ومستقبل الإدارة العامة. مجله دراسات، مج (29)، ع (1)، شوال. عمان: عمادة البحث العلمي الجامعة الأردنية.
60. عودة، أحمد سليمان ؛ وملكاوي، فثحي حسن. (1987). أساسيات البحث العلمي في التربية والعلوم الإنسانية. ط (1). الزرقاء: مكتبة المنار للنشر والتوزيع.
61. الغامدي، علي. (2005). بحربة الاتصالات السعودية في مجالاإعمال الإلكترونية. (مؤتمر إدارة الوبائق الإلكترونية)، من (20) إلى (21) نوفمبر. الرياض: مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية.
62. الغفيلي، هاني. (19 من ذي الحجة 1427هـ). الاجماع الصحفي للمؤتمر الوطني الأول للتعاملات الإلكترونية. الرياض، ع (14077)، ص (23).
63. غنم، أحمد محمد. (2004). الإدارة الإلكترونية: آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل. المنصورة: المكتبة العصرية.
64. فهمي، محمد شامل. (2005). الإحصاء بلا معاناة: المفاهيم والتطبيقات باستخدام برنامج spss. الرياض: معهد الإدارة العامة.
65. قاسم، صلاح مصطفى. (2003). التحديات الأمنية للحكومة الإلكترونية: دراسة مسحية لتجربة دبي في دوله الإمارات العربية المتحدة. رساله ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة بايف العربية للعلوم الأمنية.
66. القحطاني، سالم سعيد ؛ وآخرون. (2000). منهج البحث في العلوم السلوكية مع تطبيقات على spss. ط (1) الرياض: المطابع الوطنية الحديثة.

67. القحطاني، شائع سعد. (2006). مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون: دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية. رساله ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة بايف العربية للعلوم الامنية.
68. الكبيسي، عامر خضير. (2005). الفساد والعولمة - تآمن لا توأمة. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
69. كشك، محمد بهجت جاد الله. (1999). المنظمات وأسس إدارتها. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
70. كشك، محمد بهجت. (1996). مبادئ الإحصاء واستخداماتها في مجالات الخدمة الاجتماعية. الإسكندرية: دار الطباعة الحرة.
71. كيتل، دوبالد ف. (2003). ثورة الإدارة العامة العالمية - تقرير حول بحول الحكم. ترجمة محمد شريف الطرح، ط (1). الرياض: مكتبة العبيكان.
72. مراد، عبدالفتاح. (2003). الحكومة الإلكترونية. القاهرة: دار المعارف.
73. مركز المعلومات بديوان الخدمة المدنية بالكويت. (2004). الحكومة الإلكترونية. (الندوة الدورية العاشرة في مجال الخدمة المدنية بدول مجلس التعاون الخليجي)، من (16) إلى (17) مارس. الرياض: معهد الإدارة العامة.
74. مصطفى، إبراهيم ؛ وآخرون. (1960). المعجم الوسيط. إستانبول: المكتبة الإسلامية.

75. مكليود، رايموند. (2000). نظم المعلومات الإدارية. ترجمة د.م. سرور علي سرور، ط (2). الرياض: دار المريخ للنشر.
76. المنيف، إبراهيم عبدالله. (1993). تطور الفكر الإداري المعاصر. ط (1). الرياض: مرامر للطباعة والتغليف.
77. النجار، فريد ؛ وآخرون. (2006). التجارة والإعمال الإلكترونية المتكاملية في مجتمع المعرفة. الإسكندرية: الدار الجامعية بالإسكندرية.
78. يحم، يحم عبود. (2004). الإدارة الإلكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات. الرياض: دار المريخ للنشر.
79. النفيعي، يوسف محمد ؛ والحماذ، راشد عبد الله. (2000). إدارة الأعمال الإلكترونية: نظرة فاحصة ورؤية مستقبلية. ط (1). المنامة: مركز البحرين للدراسات والبحوث.
80. النمر، سعود بن محمد ؛ وآخرون. (2001). الإدارة العامة: الإسس والوظائف. ط (5). الرياض: مكتبة الشقري.
81. الهاجري، إياس سمير. (2004). يارخ الإنترنت في المملكة العربية السعودية. ط (1). الرياض: مكتبة العبيكان.
82. وزارة التخطيط. (1999). خطة التنمية الخمسية السابعة (1420 - 1425).
83. فرنش، وندل ؛ وجونير سيسل بيل. (2000). تطوير المنظمات - تدخلات علم السلوك لتحسين المنظمة. ترجمة د. وحيد بن أحمد الهندي. الرياض: معهد الإدارة العامة.
84. ياسين، سعد غالب. (2005). الإدارة الإلكترونية وآفاق وتطبيقاتها العربية. الرياض: معهد الإدارة العامة.

المواقع الإلكترونية

1. برباح التعاملات الحكومية للمملكة العربية السعودية (يسر).
ياربخ الدخول 2007/01/01 . <http://www.Yesser.gov.sa>
2. شركة الاتصالات السعودية (الموقع الجاري على شبكة الإنترنت والجاص بالعملاء والموردين وغيرهم). ياربخ الدخول
2007/01/01 . <http://www.stc.com>
3. شركة الاتصالات السعودية (الموقع الداخلي على الشبكة المحلية للشركة والجاص بالموظفين (الرابط)). ياربخ الدخول
2007/01/01 . <http://mylink.stc.com.sa>
4. شركة إيكسا لتصنيف الشركات العالمية. ياربخ الدخول
2007/01/01 . <http://www.alex.com>